

**TANGGUNG JAWAB PT. ASURANSI SINAR MAS DALAM  
PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KEHILANGAN ATAS**

**KENDARAAN RODA EMPAT (MOBIL )**

**( STUDI PADA PT. ASURANSI SINAR MAS CABANG**

**CIKARANG – BEKASI )**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat**

**Untuk Memperoleh Gelar Kesarjanaan**

**Dalam Ilmu Hukum**

**Oleh :**

**MELIAWATI KARTIKASARI**

**0410110153**



**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**MALANG**

**2009**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**TANGGUNG JAWAB PT. ASURANSI SINAR MAS DALAM  
PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KEHILANGAN ATAS  
KENDARAAN RODA EMPAT (MOBIL )  
( STUDI PADA PT. ASURANSI SINAR MAS CABANG CIKARANG – BEKASI )**

**Disusun oleh :  
MELIAWATI KARTIKASARI  
NIM. 0410110153**

Di setuju pada tanggal :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

Dr. H. SIHABUDIN,S.H.M.H  
NIP. 131472753

DJUMIKASIH,S.H.M.H  
NIP.132206302

Mengetahui  
Ketua Bagian Hukum Perdata

RACHMI SULISTYARINI,S.H.M.H  
NIP.131573917

**LEMBAR PENGESAHAN**

**TANGGUNG JAWAB PT. ASURANSI SINAR MAS DALAM  
PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KEHILANGAN ATAS  
KENDARAAN RODA EMPAT (MOBIL )**

**( STUDI PADA PT. ASURANSI SINAR MAS CABANG CIKARANG – BEKASI )**

**Disusun oleh :  
MELIAWATI KARTIKASARI  
NIM. 0410110153**

Skripsi ini telah di sahkan oleh Dosen Pembimbing pada tanggal :

Pembimbing Utama

Dr. H. Sihabudin,S.H.M.H  
NIP. 131472753

Ketua Majelis Penguji

Dr. H. Sihabudin,S.H.M.H  
NIP.131472753

Pembimbing Pendamping

Djumikasih,S.H.M.H  
NIP. 132206302

Ketua Bagian Hukum Perdata

Rachmi Sulistyorini,S.H.M.H  
NIP.131573917

Mengetahui  
Dekan

H. Herman Suryokumoro, S.H.M.S.  
NIP. 131472741



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji dan syukur bagi Allah SWT, yang selalu memberi rahmat, taufik dan hidayah nya yang tiada henti, sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat dan salam teruntuk Muhammad Rasulullah SAW, yang telah berjuang sepenuh hati dan jiwa untuk menyampaikan risalah Al-Qur'an bagi segenap umat manusia.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih kepada ayah ku yang telah di panggil oleh Allah SWT. Alm.H.Soemedi Iman Soeharto, atas doa yang engkau berikan dan kepada mami ku tersayang Hj. Siti Fatima terimakasih mami atas semua dukungan, doa yang tiada henti dan perjuangan yang telah engkau berikan.

Terimakasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Herman Suryokumoro,S.H.M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Brawijaya.
2. Ibu Rachmi Sulistyorini,S.H.M.H, selaku Ketua bagian Hukum Perdata, atas bantuannya dan pengertiannya.
3. Bapak Dr. Sihabudin,S.H.M.H, selaku Dosen Pembimbing I, atas bimbingannya dan bantuannya.
4. Ibu Djumikasih,S.H.M.H, selaku Dosen Pembimbing II, atas segala bimbingannya serta dukungannya.

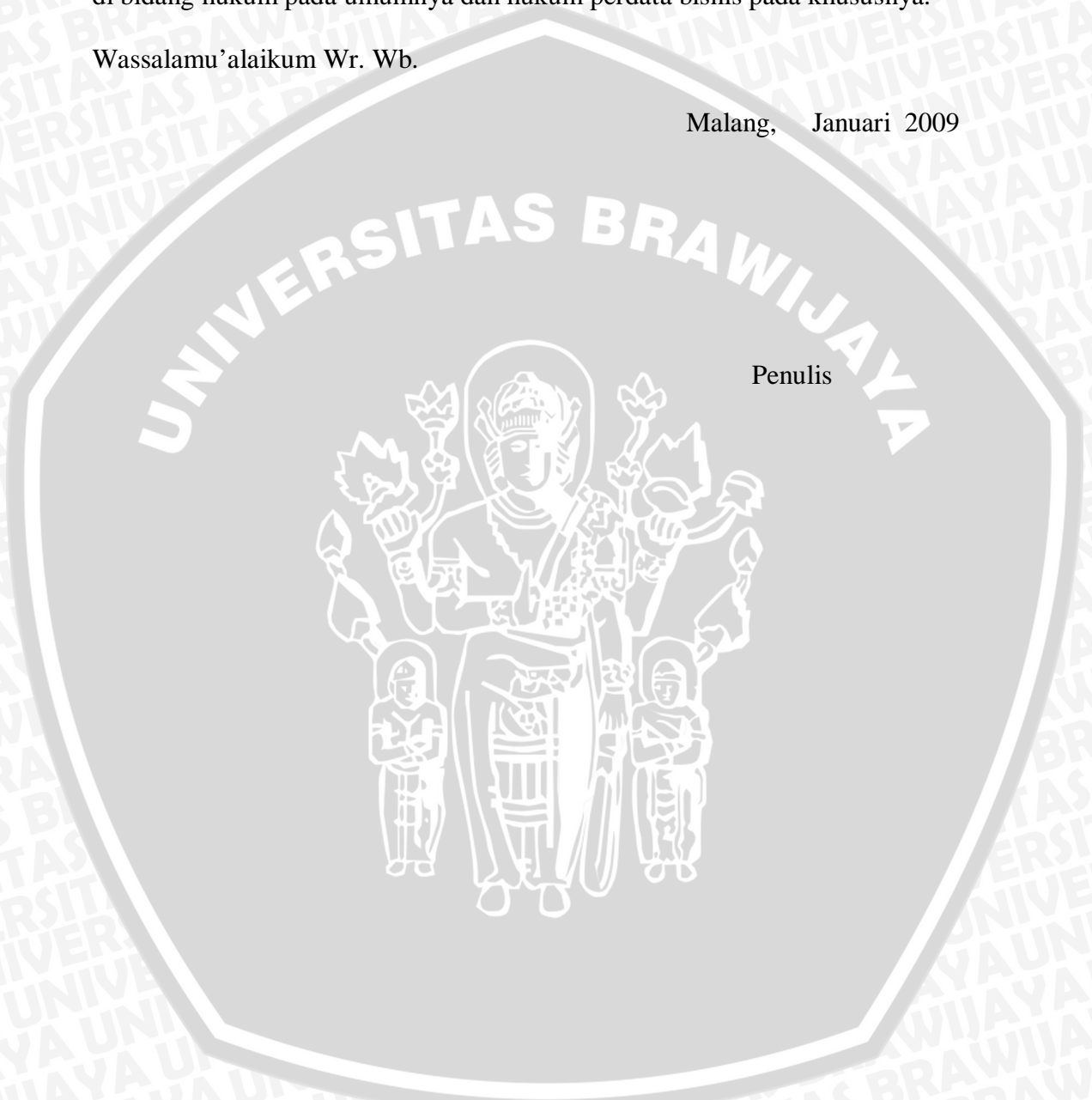
5. Bapak Irvan Arifiki.S.E. selaku kepala cabang PT. Asuransi Sinar Mas Cikarang-Bekasi atas kesediannya untuk menyediakan instansinya kepada penulis untuk mengambil keterangan guna terselesaikannya skripsi ini
6. Bapak Imam Ismanu,S.H.M.S selaku Dosen Hukum Asuransi
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama masa kuliah di Fakultas Hukum.
8. Staff PDIH, mbak Endah dan mas Jumin terima kasih untuk dukungannya
9. Kakak-kakakku yang tersayang, Drs. Husni Thamrin.S.H, Hanafia Junaidi.S.E, Fitria Herawati.S.H, Titin Tri Martini.S.T, atas semua dukungannya.
10. Prayudha Anggara.S.H, atas semua dukungan, pengertian dan doa nya.
11. Teman-teman terbaikku, soulmateku yang sudah lulus lebih dulu dan semua teman-teman angkatan 2004 FH UB yang tidak dapat di sebut satu persatu.

Akhir kata penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya jika dalam proses pembuatan skripsi ini melakukan kesalahan yang di sengaja maupun tidak di sengaja. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini hanyalah sebuah "karya kecil" yang dalam proses penyelesaiannya telah melalui upaya secara serius namun kesempurnaan hanya milik Allah SWT dan kekurangan dan kesalahan milik kita sebagai manusia biasa, semoga Allah SWT mengampuni kita dan menunjukkan jalan yang benar. Amien.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk tercapainya kesempurnaan penulisan skripsi ini, semoga karya ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak untuk pengembangan pengetahuan di bidang hukum pada umumnya dan hukum perdata bisnis pada khususnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Malang, Januari 2009



Penulis



## ABTRAKSI

MELIAWATI KARTIKASARI, Hukum Perdata Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, Desember 2008, *Tanggung Jawab PT. Asuransi Sinar Mas Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Kehilangan Atas Kendaraan Roda Empat (Studi Pada PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Cikarang Bekasi)*, Dr. Sihabuddin, S.H.,M.H., Djumikasih, S.H.,M.H.

Di Dalam penulisan skripsi ini penulis membahas mengenai tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan atas kendaraan roda empat. Hal ini dilatar belakangi oleh pembayaran klaim yang dibayar oleh PT. Asuransi Sinar Mas yang tidak sesuai dengan perjanjian dalam polis. Adapun permasalahan yang diangkat adalah, (1) Tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas terhadap penyelesaian klaim asuransi kehilangan atas kendaraan roda empat (2) Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan roda empat di PT. Asuransi Sinar Mas (3) Upaya yang dapat ditempuh oleh pihak tertanggung, jika PT. Asuransi Sinar Mas tidak bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim.

Upaya mengetahui tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan atas kendaraan roda empat maka metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis.

Penelitian ini mengambil lokasi pada PT. Asuransi Sinar Mas di jalan Ruko plaza menteng blok A/3 Cikarang Bekasi. Data penelitian ini terdiri dari data primer yang dikumpulkan melalui wawancara dengan responden dan data sekunder yang didapat dari penelusuran bahan-bahan hukum tertulis, data tersebut diolah dan dianalisis secara deskriptif kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memperoleh jawaban atas permasalahan yang ada, bahwa tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas terhadap penyelesaian klaim asuransi kehilangan atas kendaraan roda empat yaitu dengan membayar klaim pihak tertanggung sebesar 90% dari nilai pertanggungan sesuai dengan harga pasar kendaraan tersebut. 10 % dari nilai pertanggungan untuk risiko sendiri yaitu jumlah kerugian yang menjadi tanggung jawab tertanggung. Kendala dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan atas kendaraan roda empat di PT. Asuransi Sinar Mas adalah ketidaklengkapan dokumen klaim yaitu (polis asuransi, surat keterangan kehilangan, surat tanda nomor kendaraan dan bukti kepemilikan kendaraan bermotor) yang dilampirkan dalam pengajuan klaim oleh tertanggung dan pihak tertanggung tidak bertanggung jawab dalam pembayaran premi. Kendala ini dapat diatasi dengan cepat, apabila pihak tertanggung menyadari adanya ketidaklengkapan dokumen klaim yang diajukan dan segera melunasi pembayaran premi dan segera memenuhi persyaratan-persyaratan yang diminta oleh penanggung, sehingga proses pengajuan klaim dapat berjalan dengan lancar. Sengketa tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas dapat terselesaikan melalui beberapa pilihan yang disepakati oleh para pihak, yaitu melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (1) Konsultasi (2) Negoisasi (3) Mediasi.

Menyikapi fakta-fakta tersebut diatas, maka PT. Asuransi Sinar Mas harus mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan pembayaran klaim kepada pihak tertanggung. Hal ini untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pentingnya perusahaan asuransi.

**DAFTAR ISI**

Lembar Persetujuan.....	i
Lembar Pengesahan.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
Abstraksi.....	xi

**BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan.....	12

**BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Tinjauan Umum Tentang Asuransi.....	14
1. Pengertian Asuransi.....	14
2. Asas-Asas Perjanjian Asuransi.....	17
3. Prinsip-Prinsip Umum Yang Berlaku Dalam Asuransi	24
4. Sifat dan Tujuan Asuransi.....	26
B. Tinjauan Umum Tentang Asuransi Kendaraan Bermotor	32
1. Pengertian Asuransi Kendaraan Bermotor.....	32
2. Polis Asuransi Kendaraan Bermotor.....	32
C. Tinjauan Umum Tentang Klaim Asuransi.....	36
1. Pengertian Klaim Asuransi.....	36
2. Unsur-Unsur Klaim Asuransi.....	37
D. Tinjauan Umum Tentang Prinsip Tanggung Jawab.....	38
1. Pengertian Tanggung Jawab.....	38
2. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum Perdata.....	38



E. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa.....	40
1. Alternatif Penyelesaian Sengketa.....	41
2. Pengertian Arbitrase.....	43
3. Pengertian Badan Peradilan.....	45

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Metode Pendekatan.....	48
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Jenis Dan Sumber Data.....	49
D. Teknik Pengumpulan Data.....	51
E. Populasi Dan Sampel.....	52
F. Teknik Analisis Data.....	53
G. Definisi Operasional Variabel.....	54

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	55
1. Nama Perusahaan.....	55
2. Sejarah PT. Asuransi Sinar Mas.....	56
3. Struktur Organisasi.....	57
4. Logo Resmi PT. Asuransi Sinar Mas.....	61
5. Produk Asuransi Kendaraan PT. Asuransi Sinar Mas	62
6. Bidang Usaha Perusahaan.....	62
7. Produk Pertanggungans PT. Asuransi Sinar Mas Mobil	64
8. Visi dan Misi.....	65
9. Biaya Premi dan ketentuan di dalam Asuransi Sinar Mas.....	66
B. Tanggung Jawab PT. Asuransi Sinar Mas Terhadap Penyelesaian Klaim Asuransi Kehilangan Atas Kendaraan Roda Empat (Mobil).....	67

1. Tanggung Jawab PT. Sinar Mas Dalam Produk SIMAS MOBIL.....	67
2. Hak dan Kewajiban Tertanggung.....	70
3. Hak dan Kewajiban Penanggung.....	71
4. Tanggung Jawab PT. Asuransi Sinar Mas Dalam Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kehilangan Atas Kendaraan Roda Empat.....	72
C. Kendala Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Kehilangan Atas Kendaraan Roda Empat Di PT. Asuransi Sinar Mas.....	76
1. Kendala Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Kehilangan.....	77
2. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor di PT. Asuransi Sinar Mas.....	78
D. Upaya Yang Dapat Di Tempuh Pihak Tertanggung Jika PT. Asuransi Sinar Mas Tidak Bertanggung Jawab Dalam Penyelesaian Klaim.....	81
1. Konsultasi.....	82
2. Negoisasi.....	83
3. Mediasi.....	84
4. Badan Peradilan.....	85

**BAB V**

**PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	88
B. Saran.....	89

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Meliawati Kartikasari

NIM : 0410110153

Menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah di publikasikan, juga bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, selain yang di acu dalam kutipan dan atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika di kemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, saya sanggup di cabut gelar kesarjanaan saya.

Malang, Januari 2009

Yang menyatakan,

Meliawati Kartikasari

NIM. 0410110153



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Di Dalam kehidupan manusia termasuk berbagai hal yang sifatnya tidak kekal atau tidak dapat hidup berindividu. Keadaan yang tidak kekal ini mengakibatkan adanya suatu keadaan yang tidak dapat diramalkan terlebih dahulu secara tepat, keadaan inilah yang seringkali menimbulkan resiko.

”Resiko adalah keadaan tidak pasti terhadap setiap kemungkinan yang dapat terjadi baik dalam bentuk atau peristiwa yang belum tentu menimbulkan rasa tidak aman.”(Sri Rejeki Hartono)<sup>1</sup>

Tata pergaulan masyarakat modern seperti sekarang ini membutuhkan suatu lembaga atau institusi yang bersedia mengambil alih resiko-resiko masyarakat yang semakin tinggi dan semakin kompleks dari waktu kewaktu baik resiko individu maupun kelompok.

Lembaga atau institusi yang memiliki kemampuan untuk mengambil alih resiko yang diderita pihak lain adalah lembaga asuransi, dalam hal ini adalah perusahaan asuransi. Pada dasarnya perusahaan asuransi dalam kegiatannya secara terbuka mengadakan penawaran atau menawarkan suatu perlindungan atau proteksi serta harapan pada masa yang akan datang kepada individu atau kelompok dalam masyarakat atau institusi lain, atas kemungkinan menderita kerugian lebih lanjut karena terjadinya suatu peristiwa yang tidak tertentu atau belum pasti. Perusahaan

---

<sup>1</sup> Sri Rejeki Hartono Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi. Penerbit Sinar Grafika, Jakarta 2008, hal.2

asuransi itu melakukan tujuan untuk mengalihkan resiko yang akan diderita oleh pihak tertanggung dengan menggantikan kerugian yang diderita dengan sejumlah uang.

Perusahaan asuransi di negara Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat, hal ini dapat kita lihat dengan banyaknya perusahaan asuransi, bahkan dapat kita ketahui disekitar kita bukan hanya asuransi berskala besar tetapi juga terdapat dipelosok-pelosok kota yang juga mendirikan pelayanan jasa asuransi dengan skala kecil, dengan berbagai macam pula produk asuransi yang ditawarkan, mulai dari asuransi jiwa, asuransi kebakaran, asuransi kehilangan, dan masih banyak lagi macam asuransi lainnya, hampir semua aspek kehidupan manusia dapat di asuransikan. Terdapat penggolongan asuransi tergantung dari dasar peninjauannya. Sebagai lembaga penjaminan kepentingan orang lain dalam keutuhan benda, harta maupun kesehatan manusia. Negara Indonesia asuransi digolongkan menjadi 3 yaitu sebagai berikut :

1. Asuransi kerugian, merupakan asuransi yang penutupannya didasarkan atas kemungkinan kerugian yang diderita;
2. Asuransi sejumlah uang, yaitu merupakan pembayaran sejumlah uang tertentu;
3. Asuransi sosial, merupakan alat untuk menghimpun risiko dan memindahkannya kepada organisasi yang biasanya dilakukan oleh organisasi pemerintah.

Asuransi sebagai lembaga mempunyai fungsi ganda atau rangkap yang keduanya dapat dicapai secara sempurna, yaitu :

1. Karena perusahaan asuransi menawarkan produk asuransi kepada yang membutuhkan, maka perusahaan asuransi dapat berposisi sebagai lembaga menerima resiko dari pihak-pihak lain;
2. Perusahaan asuransi memberikan kesempatan kerja terhadap para tenaga kerjanya dan memberikan dana kepada masyarakat luas, karena penutupan asuransi, yang diikuti dengan pembayaran premi.<sup>2</sup>

Pengalihan resiko ini erat kaitannya dengan untung-rugi karena berhubungan dengan pertimbangan keuangan, semakin berat resiko yang mungkin akan diderita, maka semakin mahal harga peralihan resiko tersebut, begitupun sebaliknya. Peralihan suatu resiko kepada pihak lain akan dihargai lebih murah bilamana resiko tersebut semakin ringan ditanggung, jadi semakin seseorang mampu menghindari resiko yang akan menyimpannya maka semakin jauh kerugian yang mungkin akan dideritanya dan bila semakin sulit seseorang itu menghindar dari resiko yang mengancamnya maka semakin jauh keuntungan yang akan diraihinya.

PT. Asuransi Sinar Mas merupakan salah satu perusahaan asuransi yang cukup berhasil dalam memasarkan produk kepada konsumen yaitu dengan melakukan promosi, dengan cara tersebut perusahaan dapat mencapai target penjualan yang telah ditargetkan, sehingga dengan

<sup>2</sup> Sri Rejeki Hartono ,Op. Cit, 2008, hal.71



meningkatkan nilai penjualan maka akan meningkatkan pula pendapatan premi.

PT. Asuransi Sinar Mas telah berada di antara perusahaan-perusahaan asuransi lainnya yang akan senantiasa berlomba untuk menguasai pasar asuransi kendaraan bermotor yang sejenis yang di tawarkan oleh perusahaan asuransi lain.

PT. Asuransi Sinar Mas memiliki banyak produk asuransi yang di tawarkan kepada pihak tertanggung atau nasabah, salah satunya adalah produk asuransi kendaraan bermotor, asuransi kendaraan bermotor adalah produk asuransi yang paling diminati oleh banyak kalangan.

PT. Asuransi Sinar Mas mulai memikul resiko maka jika terdapat kejadian kehilangan kendaraan bermotor yang disebabkan oleh kesalahan tertanggung, maka pihak PT. Asuransi Sinar Mas berkewajiban untuk memberikan ganti rugi kepada pihak tertanggung berdasarkan perjanjian yang tertera dalam polis.

Seseorang sangat tidak mungkin untuk tidak menanggung resiko sama sekali dalam hidupnya karena resiko merupakan suatu hal yang selalu melekat dan mengikuti seluruh kegiatan manusia dimana dan kapanpun.

Di Dalam Undang-undang nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian, pasal 23 menyebutkan :

“Perusahaan asuransi dilarang melakukan tindakan yang memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim atau tidak

melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan yang dapat mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim”.

Menurut polis asuransi kendaraan bermotor PT. Asuransi Sinar Mas, pasal 23 menyebutkan :

“Penanggung wajib menyelesaikan pembayaran klaim dalam waktu 30 (tiga puluh) hari kalender sejak adanya kesepakatan tertulis antara penanggung dan tertanggung mengenai jumlah ganti rugi yang harus dibayar”.

Seiring dengan perkembangan jaman yang semakin terpuruk ini, angka pengangguran semakin bertambah hal ini pula yang akan meningkatkan angka kriminalitas atau tindak kejahatan dalam tingkat pencurian kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat. Oleh sebab itu pemilik kendaraan bermotor seringkali khawatir dengan keadaan kendaraannya. Berangkat dari keadaan ini timbul pemikiran bahwa seseorang atau pemilik kendaraan tidak perlu khawatir apabila ia kehilangan atas kendaraan bermotornya, dikarenakan ada pihak yang akan mengganti kerugian tersebut.

Upaya yang dapat dilakukan untuk mengganti kerugian yang diderita seseorang akibat adanya kehilangan adalah dengan mengadakan perjanjian asuransi, jadi dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya asuransi, maka seseorang yang menanggung resiko akan lebih ringan memikul kerugian tersebut.

Kenyataannya pemenuhan pembayaran klaim tidak semudah yang telah dijanjikan oleh pihak penanggung, karena masih ada faktor-faktor

yang harus dipenuhi, sehingga jika ada faktor-faktor yang belum terpenuhi, maka pembayaran klaim tersebut belum dapat diberikan kepada pihak tertanggung.

Permasalahan klaim asuransi ini pernah dialami oleh tiga orang pihak tertanggung yang menanggungkan kendaraan mobilnya kepada PT. Asuransi Sinar Mas. PT. Asuransi Sinar Mas dikenal sebagai salah satu perusahaan yang memiliki segudang pengalaman dalam penyelesaian klaim asuransi. PT. Asuransi Sinar Mas terkenal dengan tanggung jawab dan memberikan respons yang sangat cepat dalam penanganan klaim. Tanggung jawab yang dimaksud adalah keadaan yang wajib menanggung segala sesuatu, apabila ada sesuatu hal boleh dituntut, diperkarakan, dan sebagainya terutama yang terkait dalam penyelesaian klaim atas tuntutan ganti kerugian.

Di ketahui ada pihak tertanggung yang kecewa atas pelaksanaan pembayaran klaim di PT. Asuransi Sinar Mas, dengan alasan bahwa PT. Asuransi Sinar Mas menunda-nunda pembayaran klaim, hal ini membuat PT. Asuransi Sinar Mas terus mencari data tentang penyebab penundaan pembayaran klaim dan survey langsung di lapangan.

Penyebab PT. Asuransi Sinar Mas melakukan penundaan atau penghapusan dalam pembayaran klaim, yaitu :

1. Pihak tertanggung belum melakukan pelunasan pembayaran premi yang masih terhutang;



2. Pihak tertanggung tidak melaporkan tentang kehilangan kendaraan bermotor kepada pihak penanggung selama 5 (lima) hari kalender sejak terjadinya kehilangan;
3. Pihak tertanggung berbohong dalam mengungkapkan fakta terjadinya kehilangan kendaraan bermotor yang berkaitan dengan penutupan asuransi;
4. Pihak penanggung tidak menjamin kerugian biaya kendaraan bermotor, dengan pengecualian yang telah disebutkan didalam polis.
5. Ketidaklengkapan dokumen klaim yang dilampirkan dalam pengajuan klaim oleh tertanggung.

Pihak tertanggung banyak mengalami kekecewaan dalam mengasuransikan di PT. Asuransi Sinar Mas, salah satunya dialami oleh:

Bapak. Mahmudin, ST. Bukit Cengkeh II Blok D-5 Cimanggis, Jakarta Barat

Polis yang di tandatangani tidak ditulis masalah-masalah adanya biaya yang harus dikeluarkan tertanggung, sehingga nilai pertanggungan yang bisa di klaim hanya sebesar Rp. 108.725.000 , padahal sebenarnya nilai pertanggungan yang bisa di klaim sebesar Rp.112.500.000 karena adanya penurunan harga mobil.<sup>3</sup>

Kasus diatas disimpulkan bahwa pihak tertanggung belum mengetahui secara lengkap isi perjanjian dalam polis asuransi tersebut, karena telah disebutkan dalam polis asuransi kendaraan bermotor PT. Asuransi Sinar Mas, yaitu : setiap kendaraan memiliki nilai jual semakin bertambah tahun semakin berkurang nilai jual, untuk asuransi kehilangan

<sup>3</sup> Sumber data dari PT. ASM Mei 2008

kendaraan bermotor ini, pihak PT. Asuransi Sinar Mas memberikan klaim sesuai dengan nilai jual pasar kendaraan tersebut.

PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Cikarang-Bekasi adalah PT asuransi cabang yang memiliki banyak segudang prestasi dalam penyelesaian klaim asuransi, tetapi juga memiliki kelemahan dalam proses penyelesaian klaim asuransi atas kehilangan kendaraan roda empat. Berdasarkan uraian diatas mengenai tuntutan klaim asuransi, untuk itu penulis akan membahas tentang tanggung jawab pihak penanggung yaitu PT. Asuransi Sinar Mas dalam penyelesaian klaim asuransi atas kehilangan kendaraan roda empat yang berlokasi di Cikarang- Bekasi.

Memang inilah yang menjadi inti perjanjian asuransi kerugian, yaitu penanggung akan mengganti kerugian yang diderita tertanggung. Terhadap klaim dari pihak tertanggung, pihak asuransi tidak akan begitu saja mengganti dan membayar klaim tersebut, melainkan mengadakan penelitian tentang sebab-sebab terjadinya peristiwa yang menimbulkan kerugian

Perjanjian asuransi pihak penanggung berkewajiban membayar ganti rugi kepada pihak tertanggung, dan apabila ganti rugi itu belum terbayarkan maka pihak tertanggung berhak mengajukan klaim kepada pihak penanggung yaitu PT. Asuransi Sinar Mas.

Berdasarkan dari uraian di atas perlu di lakukan kajian terhadap permasalahan : Tanggung jawab perusahaan asuransi dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan atas kendaraan roda empat.

Berbeda halnya dengan judul skripsi milik : Risa Rahayu Agustinik, (0310100233) dengan judul : Tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap penumpang yang memiliki tiket akibat terjadinya kecelakaan kapal laut, dalam skripsi ini berbeda dengan pembahasan dalam skripsi yang di buat oleh penulis, perbedaannya sangat jelas dalam skripsi yang dibuat penulis berhubungan dengan asuransi kendaraan yang menghususkan dengan tanggung jawab perusahaan asuransi dalam pembayaran klaim atas asuransi kehilangan kendaraan.

Di Dalam perjanjian polis perusahaan asuransi kehilangan kendaraan, perjanjiannya langsung mempertemukan kedua belah pihak antara pihak asuransi dengan pihak tertanggung yang mengasuransikan kendaraannya, sedangkan dalam asuransi kecelakaan kapal laut berhubungan dengan asuransi jiwa bukan asuransi kendaraan, perjanjian polis perusahaan asuransi tersebut tidak berhubungan langsung dengan pihak penumpang kapal laut, tetapi pihak yang memiliki kapal laut tersebut yang melakukan perjanjian dengan pihak asuransi. Perbedaan ini jelas dapat diketahui.



## B. Rumusan Masalah

Masalah yang akan di bahas adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas terhadap penyelesaian tuntutan klaim bilamana terjadi resiko kehilangan yang menimpa kendaraan roda empat milik tertanggung ?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi kendala dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan roda empat di PT. Asuransi Sinar Mas ?
3. Upaya apa yang dapat ditempuh oleh pihak tertanggung, jika PT. Asuransi Sinar Mas tidak bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim ?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas terhadap penyelesaian tuntutan klaim bilamana terjadi resiko kehilangan yang menimpa kendaraan roda empat milik tertanggung.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan roda empat di PT. Asuransi Sinar Mas.
3. Untuk mengetahui upaya yang dapat ditempuh oleh pihak tertanggung, jika PT. Asuransi Sinar Mas tidak bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim

#### D. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Akademik

Penelitian ini dilakukan untuk pengembangan ilmu dan pengetahuan hukum, memberikan tambahan wacana terhadap Usaha Perasuransian di Indonesia.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi Pemerintah

Agar penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pemerintah khususnya untuk membuat kebijakan atau keputusan tentang usaha peransuransian yang baik dan perlindungan terhadap semua pihak yang terlibat dalam usaha peransuransian.

###### b. Bagi Pihak Perusahaan

Sebagai bahan masukan dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pemegang klaim, serta dapat menjalankan kewajiban yang di bebankan kepadanya dengan baik menurut ketentuan yang berlaku serta dapat mengetahui tujuan yang dimilikinya sebagai suatu perusahaan yang bertindak untuk kepentingan tertanggung.

###### c. Bagi Mahasiswa dan Akademik

Agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan kajian tambahan bagi kalangan mahasiswa dan akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya yang berkaitan dengan topik tentang Usaha Peransuransian terutama dalam hal mengenai tanggung jawab Perusahaan Asuransi dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan atas kendaraan roda empat.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan wawasan pengetahuan serta pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya asuransi kendaraan, serta diharapkan bermanfaat untuk lebih memahami dalam memilih perusahaan asuransi kendaraan bermotor.

### E. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman keseluruhan hasil penelitian, maka penulis menyusun karya ilmiah ini secara sistematis yang secara garis besar diuraikan sebagai berikut:

#### BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab pendahuluan ini diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab ini diuraikan tentang tinjauan umum tentang asuransi, tinjauan umum tentang asuransi kendaraan bermotor, tinjauan umum tentang klaim asuransi, tinjauan umum tentang prinsip tanggung jawab, dan tinjauan umum tentang penyelesaian sengketa.

#### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

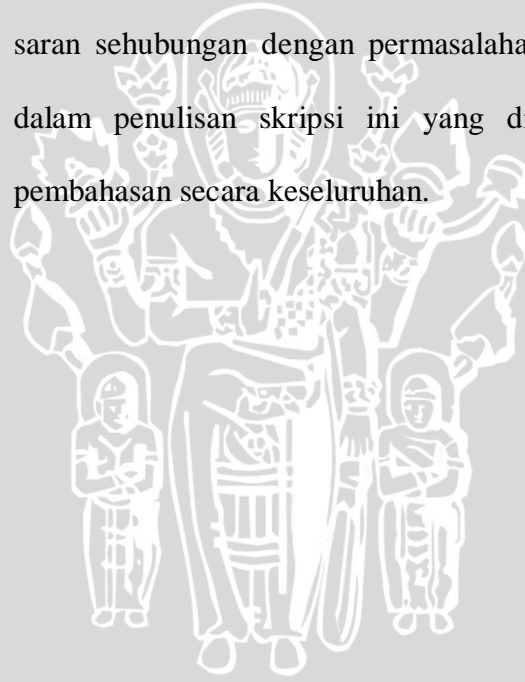
Dalam bab ini diuraikan tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas terhadap penyelesaian tuntutan klaim bilamana terjadi resiko kehilangan yang menimpa kendaraan roda



empat milik bertanggung, mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan roda empat di PT. Asuransi Sinar Mas, dan upaya yang dapat ditempuh oleh pihak bertanggung. Semua data yang diperoleh selama penelitian akan dianalisis dan dikaitkan dengan kajian-kajian teori.

## BAB V : PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran sehubungan dengan permasalahan yang di angkat dalam penulisan skripsi ini yang diambil dari hasil pembahasan secara keseluruhan.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Umum Tentang Asuransi

##### 1. Pengertian Asuransi

Asuransi secara garis besar adalah suatu upaya yang dapat dilakukan untuk mengganti kerugian yang diderita seseorang akibat adanya kehilangan yaitu dengan mengadakan perjanjian asuransi. Dengan adanya asuransi, maka seseorang yang menanggung resiko akan lebih ringan memikul kerugian tersebut. Berangkat dari keadaan ini timbul pemikiran bahwa seseorang atau pemilik kendaraan tidak perlu khawatir apabila ia kehilangan atas kendaraan bermotornya, dikarenakan ada pihak yang akan mengganti kerugian tersebut.

Menurut Undang-undang no. 2 tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian memberikan definisi asuransi lengkap yang tertuang dalam pasal 1 yaitu :

Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan dan kehilangan keuntungan yang diharapkan. Tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita oleh tertanggung yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti untuk memberikan suatu pembayaran.

Menurut Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246 menyebutkan :

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena

suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu.

Kehidupan manusia selalu berhubungan dengan risiko, baik risiko kehilangan nyawa maupun kehilangan barang berharga miliknya. Risiko merupakan suatu hal yang selalu melekat dan mengikuti seluruh kegiatan manusia, maka manusia harus berusaha bagaimana caranya agar kehidupannya menjadi aman dan tetap dalam keadaan yang diinginkan.

Risiko itu merupakan sesuatu yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, disamping itu tidak ada seorang pun yang dapat bebas dari suatu resiko, meskipun demikian sudah barang tentu seseorang atau beberapa orang lebih terbuka atas kemungkinan terhadap satu atau beberapa jenis resiko dibandingkan dari satu atau beberapa orang lain. Pada dasarnya risiko itu selalu berkaitan dengan ketidak pastian, termasuk suatu ketidak pastian dimasa yang akan datang.

Timbul dari pemikiran seperti itu, maka manusia sebisa mungkin untuk berusaha mengatasi hal-hal yang menyebabkan resiko dengan cara, melakukan upaya-upaya agar tetap dalam keadaan aman dan tidak membahayakan diri, harta benda dan keluarganya.

Umumnya tindakan-tindakan yang lazim dilakukan oleh manusia untuk mengatasi segala kemungkinan yang timbul antara lain dengan cara:<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Sri Rejeki Hartono ,Op. Cit, 2008, hal.69



a. Menghindarkan (avoidance)

Berarti seseorang yang menghindari resiko, berarti ia menjauhkan diri dari perbuatan atau peristiwa yang mungkin dapat menimbulkan kerugian baginya.

b. Mencegah (prevention)

Mencegah adalah melakukan beberapa usaha sehingga akibat yang tidak diharapkan, yang mungkin timbul dapat diatasi atau dihindari dan dapat mengurangi kerugian.

c. Mengalihkan (transfer)

Mengatasi resiko kemungkinan buruk yang dapat menimpa dirinya, dapat dilakukan dengan cara mengalihkan atau membagi dengan pihak lain.

d. Menerima (assumption or retention)

Seseorang akan menerima resiko apabila diperkirakan resiko yang mungkin timbul tidak terlalu besar jika dibandingkan dengan biaya-biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan pencegahannya. Demikian pula apabila keuntungan yang diperoleh, diperkirakan akan lebih besar dari pada kerugian yang mungkin terjadi.

Kemungkinan-kemungkinan tindakan diatas, dalam banyak hal tidak dapat diandalkan sebagai suatu metode/cara yang baik untuk pemindahan resiko. Salah satu metode yang paling baik untuk penanganan risiko tidak lain adalah dengan cara mentransfernya atau mengalihkannya kepada pihak lain dengan jalan mengadakan perjanjian asuransi.

## 2. Asas-asas Perjanjian Asuransi

Perjanjian asuransi merupakan suatu perjanjian yang mempunyai sifat khusus, sehingga perjanjian ini memiliki karakteristik tertentu yang sangat khas dibandingkan dengan jenis perjanjian lain. Secara umum perjanjian asuransi harus memenuhi syarat-syarat umum perjanjian dan disamping itu masih harus memenuhi asas-asas tertentu yang mewujudkan sifat atau ciri khusus dari perjanjian asuransi itu sendiri.

Asas-asas perjanjian asuransi yang diatur didalam KUHD, hampir seluruhnya merupakan asas-asas merupakan asas-asas yang berlaku bagi asuransi kerugian pada umumnya. Asas-asas ini adalah asas keseimbangan, asas kepentingan yang dapat di asuransikan, asas itikad baik, asas subrogasi bagi penanggung dan asas sebab akibat.

Asas-asas diatas memberikan pengamanan terhadap kepentingan-kepentingan yang berkaitan dengan kepemilikan dan kebendaan.<sup>5</sup>

### a. Asas Ganti Kerugian (*Principle of Indemnity*)

Adalah asas yang utama dalam perjanjian asuransi, karena merupakan asas yang mendasari mekanisme kerja dan memberi arah tujuan dari perjanjian itu sendiri. Prinsip ini tercermin dari pasal 246 KUHD yaitu pada bagian kalimat “untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan yang mungkin akan dideritanya karena sesuatu peristiwa yang tak tertentu”. Oleh karena itu besarnya ganti kerugian yang diberikan kepada tertanggung harus seimbang dengan

<sup>5</sup> Sri Rejeki Hartono ,Op. Cit, 2008, hal.98

kerugian yang dideritanya. Ketentuan ini merupakan inti dari prinsip ganti kerugian, tujuan prinsip ini adalah :

- 1) Mengembalikan tertanggung pada keadaan semula sebelum kerugian menimpanya.
- 2) Menghindarkan tertanggung dari bangkrut sedemikian rupa sehingga dia masih tetap dapat berdiri ditempat semula.

b. Asas Keseimbangan

Asas keseimbangan atau indemnitatis adalah asas utama pertama dalam perjanjian asuransi karena merupakan asas yang mendasari mekanisme kerja dan memberi arah tujuan dari perjanjian asuransi itu sendiri.

Perjanjian asuransi sebagaimana dapat disimpulkan dari pasal 246 KUHD merupakan perjanjian penggantian kerugian. Ganti kerugian disini mengandung arti bahwa penggantian kerugian dari penanggung harus seimbang dengan kerugian yang sungguh-sungguh diderita oleh tertanggung. Keseimbangan yang demikianlah yang dinamakan asas keseimbangan.<sup>6</sup>

Pengaturan mengenai asas keseimbangan ini, di dalam KUHD tidak disebutkan satu pasal, akan tetapi terdapat pasal-pasal yang mengandung arti di anutnya asas keseimbangan ini. Pasal-pasal tersebut antara lain pasal 246, 250, 252, 253.

<sup>6</sup> Man Suparman, Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung Asuransi, Penerbit : Alumni, Bandung, 1997, Hal 58.



Pasal 252 KUHD menyebutkan :

“Kecuali dalam hal-hal yang di sebutkan dalam ketentuan-ketentuan undang-undang, maka tak dibolehkan diadakan suatu pertanggungan kedua, untuk jangka waktu yang sudah dipertanggungkan untuk harga penuh dan demikian itu atas ancaman batalnya pertanggungan yang kedua tersebut”.

Pasal 252 diatas bertujuan untuk mencegah adanya penggantian kerugian yang melebihi dari kerugian yang diderita dan mengharuskan adanya keseimbangan antara penggantian kerugian dengan nilai benda yang diasuransikan. Namun demikian, asas ini tidak diterapkan secara ketat dalam asuransi kerugian, hal ini disebabkan :

- 1) Tertanggung harus menanggung sendiri kekurangan kerugiannya, baik jika terjadi kemusnahan seluruhnya atau kemusnahan sebagian dalam hal jumlah pertanggungan atau jumlah yang diasuransikan di bawah nilai yang sebenarnya yang menjadi objek bahaya.
- 2) Penanggung harus berkewajiban mengganti kerugian materiil tidak termasuk nilai kerugian sentimental barangnya.
- 3) Penafsiran nilai riil kendaraan merupakan pengertian yang tafsirannya tidak sama. Nilai tersebut dapat merupakan nilai pasar, jumlah biaya penggantian atau perbaikan kembali objek asuransi.

c. Asas Kepentingan yang dapat Di Asuransikan

Kepentingan yang dapat di asuransikan merupakan asas utama kedua dalam perjanjian asuransi. Setiap pihak yang bermaksud

mengadakan perjanjian asuransi harus mempunyai kepentingan yang dapat di asuransikan, maksudnya pihak tertanggung mempunyai keterkaitan terhadap objek perjanjian asuransi bilamana terjadi peristiwa yang di perjanjikan dan yang bersangkutan menderita kerugian atas terjadinya peristiwa tersebut.

KUHD mengaturnya dalam dua pasal yaitu pasal 250 dan pasal 268.

Pasal 250 :

Apabila seorang telah mengadakan suatu pertanggungan untuk diri sendiri, atau apabila seorang yang untuknya telah diadakan suatu pertanggungan, pada saat diadakannya suatu pertanggungan itu tidak mempunyai suatu kepentingan terhadap barang yang di pertanggungkan itu, maka si penanggung tidaklah diwajibkan memberikan ganti rugi.

Pasal 268 :

“Suatu pertanggungan dapat mengenai segala kepentingan yang dapat dinilai dengan sejumlah uang, dapat diancam oleh suatu bahaya, dan tidak dikecualikan oleh undang-undang”.

Ketentuan pasal 250 KUHD diatas mensyaratkan adanya kepentingan dan kepentingan itu harus ada pada saat perjanjian asuransi ditutup.

Syarat tersebut tidak dipenuhi, maka berakibat batalnya perjanjian asuransi, hal ini karena penanggung tidak diwajibkan untuk memberikan ganti kerugian.

Ketentuan yang diatur dalam pasal 268 KUHD tentang syarat-syarat kepentingan yang dapat di asuransikan, mempunyai pengertian sempit karena harus dapat dinilai dengan sejumlah uang, sedangkan



ada kepentingan yang tidak dapat dinilai dengan uang.<sup>7</sup> Kepentingan yang tidak dapat dinilai dengan uang misalnya hubungan kekeluargaan, jiwa, anak istri dan lain-lain.

d. Asas Itikad Baik

Perjanjian asuransi menuntut adanya unsur saling percaya antara penanggung dan tertanggung. Penanggung percaya bahwa tertanggung akan memberikan keterangannya dengan benar. Di lain pihak tertanggung juga percaya bahwa penanggung akan membayar ganti kerugian bila terjadi peristiwa tak tentu yang telah diperjanjikan. Saling percaya ini dasarnya adalah itikad baik. Asas ini sebenarnya merupakan asas bagi setiap perjanjian, sebagaimana yang diatur dalam pasal 1338 ayat (3) KUH Perdata.

Asas itikad baik ini harus ada pada saat ditutupnya perjanjian, tidak dipenuhinya asas ini akan menyebabkan adanya cacat kehendak. Bagaimanapun juga itikad baik merupakan suatu dasar utama dan melandasi setiap perjanjian dan hukum pada dasarnya tidak melindungi pihak yang beritikad buruk. KUHD dalam pasal 251 menekankan perlunya itikad baik ini didalam setiap perjanjian asuransi.

Pasal 252, menyebutkan :

Setiap keterangan yang keliru atau tidak benar, ataupun setiap dan tidak memberitahukan hal-hal yang diketahui oleh tertanggung, betapapun itikad baik ada padanya, yang demikian sifatnya sehingga seandainya si penanggung telah mengetahui keadaan yang sebenarnya, perjanjian ini tidak akan ditutup dengan syarat-syarat yang sama, mengakibatkan batalnya pertanggunganan.

<sup>7</sup> Man Suparman Sastrawidjaja, 1997, Op. Cit, Hal 56



Ketentuan pasal 251 KUHD diatas mensyaratkan adanya penyampaian keterangan yang benar dari pihak bertanggung kepada penanggung. Penyampaian keterangan yang tidak benar atau keliru atau sama sekali tidak memberikan keterangan, oleh pasal 251 diatas ditentukan, berakibat menjadi batalnya perjanjian asuransi. Batalnya perjanjian asuransi yang disebabkan adanya keterangan yang tidak benar atau keliru atau sama sekali tidak memberikan keterangan, oleh pasal 251 diatas ditentukan, berakibat menjadi batalnya perjanjian asuransi. Batalnya perjanjian asuransi yang disebabkan adanya keterangan yang tidak benar dari bertanggung, tidak dipersoalkan apakah bertanggung beritikad baik atau tidak. (Man Suparman Sastrawidjaja)<sup>8</sup> mengenai hal ini, berpendapat bahwa pasal 251 KUHD tersebut terlalu memberatkan bertanggung.

Menurutnya, ketentuan dalam pasal 251 KUHD tersebut bertentangan dengan pasal 1320 KUH Perdata, karena kekeliruan bertanggung dalam memberikan keterangan bila dihubungkan dengan syarat sahnya perjanjian didalam pasal 1320 KUH Perdata, maka perjanjian tersebut dapat dibatalkan, sedangkan ketentuan didalam pasal 251 KUHD menyatakan bahwa perjanjian tersebut tetap batal. Dengan demikian pasal 251 KUHD tersebut menyimpang dari ketentuan pasal 1320 KUH Perdata.

Itikad baik yang sempurna dapat diartikan bahwa masing-masing pihak dalam suatu perjanjian yang akan disepakati, menurut hukum berkewajiban untuk memberikan keterangan atau informasi

<sup>8</sup> Man Suparman Sastrawidjaja, 1997, Op. Cit, Hal 57

yang selengkap-lengkapnya, yang akan dapat mempengaruhi keputusan pihak yang lain untuk memasuki perjanjian tersebut atau tidak, baik keterangan yang demikian itu diminta atau tidak.

Pihak penanggung maupun tertanggung, keduanya mempunyai beban kewajiban sama dan seimbang untuk menyampaikan keterangan atau informasi yang benar sebagai pencerminan sikap itikad baik.

e. Asas Subrogasi bagi Penanggung

Asas subrogasi bagi penanggung diatur dalam pasal 284

KUHD, yang berbunyi :

Seorang penanggung yang telah membayar kerugian sesuatu barang yang di pertanggungkan, menggantikan si tertanggung dalam segala hak yang diperolehnya terhadap orang-orang ketiga berhubungan dengan menerbitkan kerugian tersebut, dan si tertanggung itu adalah bertanggung jawab untuk setiap perbuatan yang dapat merugikan hak si penanggung terhadap orang-orang ketiga tersebut.

Asas subrogasi bagi penanggung adalah suatu asas yang merupakan konsekuensi logis dari asas indemnitas. Mengingat tujuan perjanjian asuransi itu adalah untuk memberikan ganti kerugian, maka tidak adil bagi tertanggung, karena dengan terjadinya peristiwa yang tidak diharapkan menjadi diuntungkan. Artinya tertanggung disamping sudah mendapat ganti kerugian dari penanggung masih memperoleh pembayaran lagi dari pihak ketiga.

f. Asas Sebab Akibat

Timbulnya kewajiban penanggung untuk mengganti kerugian kepada tertanggung apabila peristiwa yang menjadi sebab timbulnya kerugian itu disebutkan dalam polis. Akan tetapi tidak mudah untuk



menentukan suatu peristiwa itu merupakan sebab timbulnya kerugian yang dijamin dalam polis.

Antara penggantian kerugian dan peristiwa yang menyebabkan terjadinya kerugian itu harus ada hubungan sebab akibat, sehingga tidak semua peristiwa yang menyebabkan kerugian akan menjadi tanggungan penanggung.

### 3. Prinsip-prinsip umum yang berlaku dalam asuransi

Prinsip-prinsip dalam pertanggungan asuransi adalah sebagai berikut :<sup>9</sup>

#### 1. Prinsip Indemnitas

Asuransi adalah kontrak indemnitas atau perjanjian penggantian kerugian. Perusahaan asuransi sepakat untuk membayar kerugian sesungguhnya yang diderita oleh tertanggung dan tidak lebih dari kerugian yang diderita tersebut. Tujuan perjanjian ini adalah menggeserkan beban resiko dari tertanggung kepada perusahaan asuransi. Batas maksimal kewajiban penanggung adalah mengembalikan tertanggung kepada posisi ekonomi yang sama dengan sebelum terjadi kerugian.

#### 2. Prinsip Kepentingan yang Dapat Diasuransikan

Jika suatu kejadian dapat menimbulkan kerugian bagi seseorang, maka orang itu mempunyai suatu kepentingan yang dapat di asuransikan. Namun, apabila orang tersebut tidak menghadapi resiko, maka orang itu tidak mempunyai kepentingan yang dapat di asuransikan. Hukum mengenai kepentingan yang dapat di

<sup>9</sup> Supardjono, 1999, Peransuransian di Indonesia, Jakarta : Amalina Bhakti Jaya



asuransikan adalah penting bagi pembeli polis asuransi karena akan menentukan dapat tidaknya orang itu mengajukan klaim pada perusahaan asuransi. Oleh karena itu, orang tersebut harus mengenal sumber-sumber kepentingan yang dapat di asuransikan dan kapan melaksanakannya.

### 3. Prinsip Subrogasi

Prinsip Subrogasi ini melengkapi prinsip indemnitas. Prinsip subrogasi memberi hak kepada penanggung yang telah membayar ganti kerugian. Segala hak tertanggung terhadap pihak ketiga berkenaan dengan terjadinya kerugian tersebut. Hak subrogasi ini menempatkan beban kepada yang bertanggung jawab memikul resiko dan mencegah tertanggung mendapatkan keuntungan dengan mengklaim dua kali untuk kerugian yang sama.

### 4. Prinsip Jaminan

Bila penanggung hendak menerima resiko dari tertanggung, dia harus memperoleh keterangan yang jelas mengenai resiko tersebut agar dapat membuat keputusan yang wajar. Keputusan yang harus diambil apakah resiko itu di terima atau tidak dan menentukan syarat-syaratnya. Umumnya keterangan resiko didapat dari tertanggung. Keterangan itulah yang dinamakan jaminan.

### 5. Prinsip Representatif

Bila tertanggung membeli polis asuransi dia akan memberikan keterangan mengenai resiko yang di asuransikannya. Keterangan

ini dinamakan representatif dan diberikan dengan tujuan agar perusahaan asuransi setuju mengadakan kontrak asuransi.

6. Prinsip Penyembunyian dari Prinsip Itikad baik (*Utmost Good Faith*)

Jika tertanggung tidak mengungkapkan fakta pokok resiko yang diketahuinya berarti tertanggung menyembunyikan fakta pokok.

Ciri-ciri kontrak asuransi adalah penting bagi kedua belah pihak agar mengetahui masalah pokoknya. Tertanggung tidak dapat menuntut penanggung untuk memenuhi kontrak, jika tertanggung menyembunyikan keterangan yang penting.

7. Prinsip Itikad Baik (*Utmost Good Faith Principle*)

Pada umumnya permohonan penutupan asuransi mempunyai keharusan untuk memberitahukan dan menjelaskan kepada penanggung semua fakta dan kondisi yang dapat mempengaruhi penanggung dalam mempertimbangkan penerimaan atas asuransi yang sedang diusulkan. Dalam Pasal 251 KUHD menetapkan bahwa pemberi keterangan yang bagaimanapun, keliru atau tidak benar mengakibatkan batalnya pertanggungan.

#### 4. Sifat dan Tujuan Asuransi

a. **Berapa sifat asuransi sebagai gejala hukum adalah sebagai berikut:**<sup>10</sup>

<sup>10</sup> Djoko Prakoso, 2004, Hukum asuransi Indonesia, Jakarta : Rineka Cipta, Hal 24

- 1) Bahwa asuransi itu timbul berdasarkan suatu perjanjian kerugian. Penanggung mengikatkan diri untuk mengganti kerugian karena pihak tertanggung menderita kerugian.
- 2) Bahwa asuransi itu adalah suatu perjanjian bersyarat (pelaksanaan perjanjian bergantung pada suatu yang tidak tertentu atau tidak pasti), artinya kewajiban mengganti kerugian dari penanggung hanya dilaksanakan kalau peristiwa tertentu atas mana diadakan asuransi itu terjadi.
- 3) Bahwa perjanjian itu bersifat timbal balik, artinya kewajiban penanggung mengganti kerugian dihadapkan dengan kewajiban tertanggung membayar premi.
- 4) Bahwa tujuan dari perjanjian itu adalah untuk mengalihkan resiko kepada penanggung.
- 5) Bahwa tertanggung akan menerima ganti rugi sejumlah yang diderita dari penanggung.
- 6) Bahwa didalam perjanjian asuransi itu pada pihak tertanggung yang menerima ganti rugi harus melekat sifat mempunyai kepentingan atas peristiwa yang tidak tertentu itu agar ia tidak menderita lagi.

#### **b. Tujuan Asuransi**

Tujuan asuransi adalah untuk mengurangi atau menghilangkan beban resiko tersebut, pihak tertanggung berupaya mencari jalan kalau ada pihak lain yang bersedia mengambil alih beban resiko beban resiko



ancaman bahaya dan dia sanggup membayar kontra prestasi yang disebut premi, (menurut Abdulkadir Muhammad).<sup>11</sup>

Menurut Abdulkadir Muhammad, asuransi memiliki empat tujuan, yaitu :<sup>12</sup>

- 1) Pengalihan resiko,
- 2) Pembayaran ganti kerugian,
- 3) Pembayaran santunan,
- 4) Kesejahteraan anggota.

Menurut Mashudi, asuransi memiliki dua tujuan, yaitu :<sup>13</sup>

- 1) Tujuan ekonomis :

Seseorang akan melakukan perjanjian asuransi, apabila ia merasa tidak dapat atau tidak mau menanggung resiko material.

- 2) Tujuan sosial :

Adanya perhatian terhadap para korban, untuk lebih jelasnya dengan adanya asuransi itu diharapkan agar supaya para korban yang termasuk golongan yang tidak mampu tidak berada dalam keadaan terlantar dan tanpa suatu sumber penghasilan, dalam hal ini orang mengakibatkan kerugian kepada mereka yang tidak mampu itu.

### c. Unsur-Unsur Asuransi

Kitab Undang-undang Hukum Dagang (KUHD) pasal 246 menyebutkan :

<sup>1</sup> Abdulkadir Muhammad, 2006, Hukum Asuransi Indonesia, Bandung : Citra Aditya Bakti, hal 2

<sup>12</sup> Abdulkadir Muhammad, 2006, Op.Cit, hal 12

<sup>13</sup> Mashudi, 1998, Hukum Asuransi, Bandung : Mandar Maju, hal 13

Asuransi atau pertanggungan adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu.

Ada tiga unsur yang terkandung di dalam pasal 246 KUHD ini, yaitu:

- 1) Penanggung menjamin pembayaran kepada tertanggung apabila terjadi peristiwa yang disepakati
- 2) Tertanggung wajib membayar premi kepada penanggung,
- 3) Suatu peristiwa yang belum tentu akan terjadi.

Berdasarkan pada pasal 246 KUHD diberlakukan juga atas semua jenis pertanggungan atau asuransi, berarti hal itupun berlaku pula untuk asuransi kerugian. Asuransi kerugian adalah perjanjian ganti kerugian, artinya pihak tertanggung akan menerima ganti rugi dari pihak penanggung sesuai dengan perjanjian dan kerugian itu harus sungguh-sungguh terjadi, harus dapat dinilai dengan uang serta kerugian tersebut karena adanya peristiwa yang tidak dapat dipastikan terjadi, yaitu adanya peristiwa kehilangan atas barang-barang milik tertanggung. Oleh sebab itu syarat mutlak untuk sahnya perjanjian asuransi kerugian ini adalah adanya kepentingan, yaitu kekayaan atau bagian kekayaan yang bila terjadi peristiwa tak tentu (evenement) akan timbul kerugian.

Asuransi kerugian menentukan, apabila terjadi peristiwa atau resiko yang dipertanggungkan, maka tertanggung dapat meminta ganti kerugian atau mengajukan klaim kepada pihak penanggung dimana ia



telah mengansuransikan barang-barang berharga miliknya, (kendaraan roda empat).

Menurut Molengraaff Asuransi kerugian adalah persetujuan dengan mana satu pihak penanggung mengikatkan diri terhadap yang lain, bertanggung untuk mengganti kerugian yang dapat diderita oleh tertanggung, karena terjadinya suatu peristiwa yang telah ditunjuk dan yang belum tentu serta kebetulan, dengan mana pula tertanggung berjanji untuk membayar premi.

Unsur-unsur yang terdapat dalam asuransi kerugian yaitu :<sup>14</sup>

- 1) Merupakan suatu perjanjian, bahwa pihak tertanggung mengikatkan diri dengan pihak penanggung untuk membayar premi, begitu juga sebaliknya pihak penanggung mengikatkan diri untuk membayar sejumlah uang.
- 2) Adanya premi, Premi adalah sejumlah uang tertentu yang wajib dibayarkan oleh tertanggung kepada penanggung, baik secara berkala maupun sekaligus. Pembayaran premi dari tertanggung berarti tertanggung telah mengalihkan resiko yang mungkin terjadi atas dirinya kepada penanggung.
- 3) Adanya kewajiban penanggung untuk memberikan penggantian kepada tertanggung, penanggung wajib memberikan penggantian kepada tertanggung, apabila pihak tertanggung melaksanakan kewajibannya untuk membayar premi.
- 4) Adanya suatu peristiwa yang belum pasti terjadi, bahwa pembayaran dari tertanggung itu digantungkan kepada terjadinya

<sup>14</sup> Mashudi, 1998, Op.Cit, hal 39



suatu peristiwa yang kebetulan dan tidak tentu akan terjadinya dan terhadap mana tertanggung mempunyai kepentingan.

- 5) Adanya kepentingan yang dapat dinilai dengan uang, perjanjian asuransi ini letak besar kecilnya penggantian uang, di tentukan oleh nilai rupiah dari kendaraan yang di asuransikan.

Premi adalah sejumlah uang tertentu yang wajib dibayarkan oleh tertanggung kepada penanggung, baik secara berkala maupun sekaligus. Pembayaran premi dari tertanggung, berarti tertanggung telah mengalihkan resiko yang mungkin terjadi atas dirinya kepada penanggung.

Premi adalah sejumlah uang tertentu yang wajib dibayarkan oleh tertanggung kepada penanggung sebagai kontra prestasi terhadap resiko yang menjadi beban penanggung. Pembayaran premi dari tertanggung berarti penanggung sebagai kontra prestasi terhadap resiko yang menjadi beban penanggung.

Pembayaran premi dari tertanggung berarti tertanggung mengalihkan resiko yang mungkin akan menyimpannya kepada penanggung. Tanpa adanya pembayaran premi tersebut berarti tidak ada pengalihan resiko yang dibebankan oleh tertanggung kepada penanggung sehingga bilamana sewaktu-waktu terjadi resiko pihak penanggung tidak akan mengganti kerugian yang diderita oleh tertanggung.

Premi adalah sumber utama dari dana-dana yang di pakai untuk membayar klaim apabila tertanggung mengalami resiko, oleh karena itu perusahaan Asuransi Sinar Mas harus dapat meningkatkan pendapatan premi dengan cara meningkatkan penjualan produk yang dimilikinya.

## **B. Tinjauan Umum Tentang Asuransi Kendaraan Bermotor**

### **1. Pengertian Asuransi Kendaraan Bermotor**

Asuransi kendaraan bermotor adalah untuk mempertanggungkan kerugian yang diderita karena kehilangan/kerusakan, yang terjadi didaratan.

Perjanjian asuransi kendaraan bermotor, ketentuan umum tersebut adalah kesepakatan bebas yang dibuat secara tertulis dalam bentuk polis asuransi, menjadi dasar hubungan asuransi kendaraan bermotor antara pihak tertanggung dan penanggung. Polis tersebut ditandatangani oleh penanggung dan menjadi alat bukti tertulis bagi kedua belah pihak untuk memenuhi kewajiban dan memperoleh hak secara timbal balik.<sup>15</sup>

### **2. Polis Asuransi Kendaraan Bermotor**

#### **a. Pengertian Polis Asuransi**

Dasar setiap perjanjian pasti membutuhkan adanya suatu dokumen. Setiap dokumen secara umum mempunyai arti yang sangat penting karena berfungsi sebagai alat bukti. Arti pentingnya dokumen sebagai alat bukti tidak hanya bagi para pihak saja, tetapi juga para pihak ketiga yang mempunyai hubungan langsung atau tidak langsung dengan perjanjian yang bersangkutan. Undang-undang menentukan bahwa perjanjian asuransi harus ditutup dengan menggunakan akta yang disebut polis, seperti yang termuat dalam pasal 255 KUHD. Syarat-syarat formil polis diatur lebih lanjut dalam pasal 256 KUHD. Pasal tersebut mengatur

<sup>15</sup> Abdulkadir Muhammad, 2006, Op.Cit, hal 180

tentang mengenai syarat-syarat umum yang harus dipenuhi agar suatu akta dapat disebut polis.

Pasal 255, berbunyi :

“Suatu tanggungan harus dibuat secara tertulis dalam suatu akta yang dinamakan polis”.

Pasal 257 KUHD selanjutnya mengatur tentang saat kapan perjanjian asuransi itu mulai dianggap ada, yaitu sejak adanya kata sepakat atau sejak saat perjanjian itu di tutup, bahkan sebelum polis di tandatangi.

Pasal 257 ayat (1) menyebutkan :

“Perjanjian pertanggungan diterbitkan seketika setelah ia ditutup, hak-hak dan kewajiban-kewajiban bertimbal balik dari si penanggung dan si tertanggung mulai berlaku semenjak saat itu, bahkan sebelum polisnya ditandatangani”.

Polis memiliki arti yang sangat penting bagi tertanggung dalam perjanjian asuransi karena polis merupakan satu-satunya alat bukti yang sempurna bagi tertanggung terhadap penanggung, sekalipun polis bukan merupakan syarat bagi sahnya perjanjian asuransi. Pembuktian tanpa polis akan menjadi sulit dan terbatas.

Polis merupakan alat bukti yang sempurna tentang apa yang diperjanjikan oleh kedua belah pihak dalam perjanjian asuransi dan juga sebagai alat bukti yang kuat demi kepentingan tertanggung, apabila sudah ditandatangani oleh penanggung dan tertanggung,



berarti sejak saat itu perjanjian asuransi telah ditutup sehingga menimbulkan hak dan kewajiban bagi para pihak.

Polis asuransi kendaraan bermotor harus memenuhi syarat-syarat umum Pasal 256 KUHD menentukan bahwa, polis asuransi harus menyatakan tentang :<sup>16</sup>

- 1) Hari di tutupnya asuransi;
- 2) Nama orang yang menutup asuransi atas tanggungan sendiri atau untuk orang ketiga;
- 3) Uraian yang jelas mengenai barang yang di asuransikan;
- 4) Jumlah uang untuk berapa diadakan asuransi;
- 5) Bahaya-bahaya yang ditanggung oleh penanggung;
- 6) Saat bahaya mulai berlaku untuk tanggungan penanggung dan saat berakhirnya;
- 7) Premi asuransi;
- 8) Pada umumnya, semua keadaan yang kiranya penting bagi penanggung untuk diketahuinya dan segala syarat yang diperjanjikan antara para pihak.

Pasal 256 KUHD diatas, merupakan syarat-syarat mengenai isi polis pada umumnya, akan tetapi dalam praktik masih ada hal-hal lain yang perlu ditambahkan dalam polis asuransi atas kendaraan bermotor, yaitu :

- 1) Nomor polis adalah nomor urut polis asuransi yang dikeluarkan oleh penanggung dan disesuaikan dengan tahun penutupannya;

<sup>16</sup> Abdulkadir Muhammad, 2006, Op.Cit, hal 181

2) Nama dan alamat tertanggung

Tertanggung adalah pihak yang memiliki kepentingan atas benda yang dipertanggungkan. Nama dan alamat tertanggung sangat penting untuk disebutkan didalam polis agar dapat diketahui siapa yang berkepentingan atas benda yang pertanggungangan tersebut;

3) Jangka waktu pertanggungan

Jangka waktu pertanggungan adalah suatu periode atau jangka waktu perjanjian yang telah disepakati. Jangka waktu pertanggungan dalam perjanjian asuransi kendaraan dalam praktik biasanya berlaku selama satu tahun dan setelah itu dapat diperbarui kembali;

4) Harga pertanggungan

Penentuan harga pertanggungan didalam asuransi mengandung arti penting karena harga pertanggungan merupakan batas dimana penanggung harus bertanggung jawab terhadap kerugian yang diderita oleh tertanggung, selain itu harga pertanggungan juga berfungsi untuk menetapkan ganti kerugian dan sebagai dasar untuk perhitungan premi.

5) Perhitungan premi

Perhitungan premi didasarkan atas perkalian antara *rate* dengan harga pertanggungan, dimana besarnya *rate* tergantung besar kecilnya resiko.

## C. Tinjauan Umum Tentang Klaim Asuransi

### 1. Pengertian Klaim Asuransi

Peristiwa tak tentu erat sekali kaitannya dengan persoalan penggantian kerugian yang biasanya dalam bahasa asuransi di sebut klaim. Seperti di ketahui bahwa arti klaim adalah pengajuan tuntutan ganti kerugian dari pihak tertanggung kepada pihak penanggung atas kerugian yang diderita oleh tertanggung atas benda tanggungan dengan sebab-sebab yang telah disepakati bersama.

Tidak setiap klaim akan memperoleh ganti kerugian. Peristiwa yang terjadi dan ganti kerugian harus ada hubungan sebab akibat, bila peristiwa yang terjadi itu diadakan jaminan dalam asuransi dan disebutkan dalam polis dan karena itu timbul kerugian, maka penanggung terikat untuk membayar klaim.

Terhadap klaim pihak tertanggung yang dilaporkan, pihak asuransi tidak akan begitu saja mengganti dan membayar klaim tersebut, tertanggung harus memenuhi prosedur pengajuan klaim dan syarat-syarat yang telah diperjanjikan sebelumnya.

Besarnya klaim yang diberikan pihak penanggung kepada pihak tertanggung tidak boleh melebihi nilai pertanggungan dan harus seimbang antara keduanya. Ketentuan ini sesuai dengan prinsip yang terdapat didalam asas keseimbangan atau asas indemnitas artinya bila terjadi peristiwa yang menimbulkan kerugian. Kerugian yang harus diganti oleh pihak penanggung ini harus seimbang dengan resiko yang dialihkan kepadanya. Asas ini penting karena resiko yang dialihkan kepada



penanggung itu diimbangi dengan sejumlah premi yang dibayarkan oleh pihak tertanggung.

## 2. Unsur-unsur Klaim Asuransi

### a. Timbulnya Klaim<sup>17</sup>

Asal dari munculnya tuntutan klaim dari pihak tertanggung adalah dikarenakan tertanggung memiliki barang atau benda yang di asuransikan pada perusahaan asuransi yang mendapat musibah sehingga mengalami kerusakan/kehilangan baik sebagian maupun seluruhnya, dimana penyebab dari kerusakan/kehilangan benda tersebut disebutkan didalam polis.

### b. Penentuan besarnya ganti kerugian

Penentuan besarnya kerugian dan besarnya ganti kerugian merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam proses pengajuan klaim sehingga dalam pelaksanaannya diperlukan bukti-bukti terperinci untuk menentukan besarnya kerugian dan ganti kerugian, setelah bukti kejadian, jumlah kerugian dan besarnya ganti kerugian disepakati oleh semua pihak, maka penanggung secepatnya harus melakukan pembayaran ganti kerugian itu kepada tertanggung. Pembayaran ganti kerugian ini yang merupakan tujuan akhir dari seluruh proses pengajuan klaim.

### c. Pelaksanaan Klaim

<sup>17</sup> Abdulkadir Muhammad, 2006, Op.Cit, hal 123

Bila besarnya kerugian, bukti kerugian, dokumen klaim dan syarat-syarat lain yang diperlukan untuk mendapat ganti kerugian telah disepakati oleh para pihak, maka penanggung segera membereskan pembayaran ganti kerugian, sedangkan tertanggung wajib membayar atas resiko sendiri, resiko sendiri ini besarnya telah ditentukan sebelumnya dengan berdasarkan pada besarnya nilai pertanggungan, sehingga bila besarnya kerugian yang diderita tertanggung adalah sama dengan atau kurang dari resiko sendiri maka tertanggung sendiri yang harus menanggung kerugian tersebut.

#### **D. Tinjauan Umum Tentang Prinsip Tanggung Jawab**

##### **1. Pengertian Tanggung Jawab**

Tanggung jawab dalam ilmu hukum di kenal ada dua yaitu tanggung jawab perdata dan tanggung jawab pidana. Dilihat dari segi etimologis tanggung jawab adalah kewajiban terhadap segala sesuatunya atau fungsi menerima pembebanan sebagai akibat tindakan sendiri atau pihak lain.<sup>18</sup>

##### **2. Prinsip Tanggung Jawab Dalam Hukum Perdata**

Secara umum prinsip-prinsip tanggung jawab dalam hukum perdata dibedakan sebagai berikut:<sup>19</sup>

###### **a. Prinsip tanggung jawab berdasarkan kesalahan**

Prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*fault liability* atau *liability basedon fault*) adalah prinsip yang cukup umum

<sup>18</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia 1999.

<sup>19</sup> Shidarta, 2004 Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta : PT. Grasindo, Hal 72.

berlaku dalam hukum pidana dan perdata. Dalam KUHPperdata, khususnya pasal 1365, 1366 dan 1367, prinsip ini dipegang teguh.

Prinsip ini menyatakan, seseorang baru dapat dimintakan pertanggung jawabannya secara hukum jika ada unsur kesalahan yang dilakukan, secara *common sense*, asas tanggung jawab ini dapat diterima karena adalah adil bagi orang yang berbuat salah untuk mengganti kerugian bagi pihak korban.

b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab

Prinsip ini menyatakan, tergugat selalu dianggap bertanggung jawab (*presumption of liability principle*), sampai ia dapat membuktikan, ia tidak bersalah, jadi beban pembuktian ada pada tergugat. Beban pembuktian terbalik (*omkering van bewjslast*) di terima dan prinsip tersebut. Dasar pemikiran dari Teorai Pembalikan Beban Pembuktian adalah seseorang dianggap bersalah, sampai yang bersangkutan dapat membuktikan sebaliknya. Hal ini tentu bertentangan dengan asas hukum praduga tidak bersalah (*presumption of innocence*) yang lazim dikenal dalam hukum.

c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab

Prinsip ini adalah kebalikan dari prinsip kedua. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab (*presumption of nonliability principle*) hanya dikenal dalam lingkup transaksi konsumen yang sangat terbatas, dan pembatasan demikian biasanya secara *common sense* dapat dibenarkan.



d. Prinsip tanggung jawab mutlak

Prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) sering identikkan dengan prinsip tanggung jawab absolut (*absolute liability*). Kendati demikian ada pula para ahli yang membedakan kedua terminologi diatas. *Strict liability* adalah prinsip tanggung jawab yang menetapkan kesalahan tidak sebagai faktor yang menentukan. Namun, ada pengecualian-pengecualian yang memungkinkan untuk dibebaskan dari tanggung jawab.

e. Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan

Prinsip tanggung jawab dengan pembatasan (*limitation of liability principle*) sangat disenangi oleh pelaku usaha untuk dicantumkan dalam klausula eksonerasi dalam perjanjian standar yang dibuatnya. Prinsip tanggung jawab ini sangat merugikan pihak konsumen atau nasabah bila diterapkan secara sepihak oleh pelaku usaha, jika ada pembatasan harus berdasarkan pada peraturan perundang-undang yang jelas.

### E. Tinjauan Umum Tentang Penyelesaian Sengketa

Sengketa asuransi dapat terselesaikan melalui beberapa pilihan yang disepakati oleh para pihak, yaitu melalui.<sup>20</sup>

1. Alternatif Penyelesaian Sengketa

- a. Konsultasi
- b. Negoisasi
- c. Mediasi
- d. Konsiliasi

<sup>20</sup> Nazarkhan, 2004, Klaim dan Penyelesaian Sengketa, Jakarta : PT. Gramedia hal 84

2. Arbitrase (Lembaga)
  3. Badan Peradilan (Pengadilan)
1. **Alternatif Penyelesaian Sengketa**

- a. **Pengertian Konsultasi**

Adalah cara penyelesaian sengketa dimana pihak tertanggung memberitahukan kepada pihak asuransi yang ditunjuk oleh pimpinan untuk menjadi pihak yang menangani klaim tentang permasalahan yang di hadapi tertanggung, melalui konsultasi ini pihak tertanggung mendapatkan informasi dan pengarahan dalam pengajuan klaim kehilangan mobil, sehingga tertanggung mengalami kelancaran dalam pelaksanaan pengajuan klaim.

- b. **Pengertian Negoisasi**

Adalah cara yang paling mudah dan sangat murah serta sesuai dengan pokok pandangan hidup atau tradisi kita yaitu musyawarah untuk mufakat. Disini para kedua belah pihak berhadapan satu sama lain, tanpa ada seorang penengah

Prinsip-prinsip Negoisasi :

1. Negoisasi melibatkan dua pihak atau lebih
2. Pihak-pihak itu harus membutuhkan keterlibatan satu sama lain dalam mencapai hasil yang diinginkan bersama
3. Pihak-pihak yang bersangkutan, setidaknya-tidaknya pada awalnya menganggap negoisasi sebagai cara yang lebih memuaskan untuk penyelesaian perbedaan mereka dibandingkan dengan metode-metode lain

4. Masing-masing pihak harus beranggapan bahwa ada kemungkinan untuk membujuk pihak lain untuk memodifikasi posisi awal mereka
5. Setiap pihak harus mempunyai harapan akan sebuah hasil akhir yang mereka terima dan suatu konsep tentang seperti apakah hasil akhir itu
6. Masing-masing pihak harus mempunyai suatu tingkat kuasa atas kemampuan pihak lain untuk bertindak.
7. Proses negoisasi itu sendiri pada dasarnya merupakan salah satu interaksi diantara orang-orang, terutama anatar komunikasi lisan yang langsung walaupun kadang-kadang dengan elemen tertulis yang penting.

### c. Pengertian Mediasi

Adalah cara penyelesaian sengketa melalui seseorang penengah atau yang biasa disebut mediator, yang ditunjuk oleh para pihak. Mediator tidak memutuskan sengketa tapi membimbing para pihak untuk berunding mencari suatu penyelesaian. Cara ini sesungguhnya sangat baik, cepat, mudah tanpa diketahui pihak lain asalkan dilandasi itikad baik.

Unsur-unsur Mediasi :

2. Mediasi adalah sebuah proses penyelesaian sengketa berdasarkan perundingan
3. Mediator terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersangkutan dalam perundingan



4. Mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian
5. Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama perundingan berlangsung
6. Tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa guna mengakhiri sengketa.

Tahapan proses Mediasi :

1. Sepakat untuk menempuh proses mediasi
2. Memahami masalah-masalah
3. Membangkitkan pilihan-pilihan pemecahan masalah
4. Mencapai kesepakatan
5. Melaksanakan kesepakatan.

#### **d. Pengertian Konsiliasi (penilaian ahli)**

Adalah upaya penyelesaian sengketa dengan cara mempertemukan keinginan para pihak dengan menyerahkannya kepada suatu komisi/pihak ketiga yang ditunjuk atas kesepakatan para pihak yang bertindak sebagai konsiliator (dalam cara ini konsiliator tidak harus melakukan perundingan masing-masing dengan salah satu pihak secara bergantian).

#### **2. Arbitrase**

Adalah klausula/ pasal yang mengatur tentang penyelesaian sengketa yang tercantum dalam kontrak, biasanya di sebut klausula

arbitrase.<sup>21</sup> Undang-undang RI No. 30/1999 Pasal 3 mengatakan sebagai berikut :

“Suatu kesepakatan berupa klausula arbitrase yang tercantum dalam perjanjian tertulis yang dibuat para pihak sebelum timbul sengketa atau suatu perjanjian arbitrase tersendiri yang dibuat para pihak setelah timbul sengketa”.

#### Keuntungan-keuntungan Arbitrase<sup>22</sup>

1. Arbiter harus dipilih secara seksama dan memiliki pengetahuan khusus berkaitan dengan sengketa. Ia harus mampu membuat suasana proses arbitrase bersih, jelas dan bebas dari argumentasi forensik. Ia harus mampu menilai bukti-bukti yang diajukan sehubungan dengan sengketanya. Ia harus memperhatikan fakta-fakta yang muncul dan berkaitan dengan permasalahan sengketa dan berada dalam tanggung jawabnya dan putusannya harus berdasarkan sesuatu yang bersifat praktis dan tidak memihak, wajar dan adil.
2. Para pihak bersengketa berhak melakukan penilaian dan berhak menilai para arbiter apakah ia telah bertindak didalam wewenang yang telah disepakati menurut hukum. Undang-undang arbitrase Indonesia No. 30/1999 menilai arbitrase sebagai suatu kewajiban hukum yang wajar dilaksanakan. Para saksi ahli harus didengar sesuai dengan kepentingan penyelesaian sengketa.
3. Bila suatu kesepakatan dilakukan, misalnya secara lisan, maka kesepakatan arbitrase harus didasarkan pada undang-undang, kecuali

<sup>21</sup> Nazarkhan, 2004, Op.Cit, hal 90

<sup>22</sup> Nazarkhan, 2004, Op.Cit, hal 128

dapat dibuktikan dengan cara-cara lain. Kesepakatan arbitrase tidak perlu dibuat dalam suatu dokumen formal, namun dapat tercantum dalam serangkaian surat-menyurat atau faksimili, e-mail dan lain-lain dan diserahkan kepada pihak arbiter sebagai bukti resmi.

Kelemahan Arbitrase :

Meskipun arbitrase menyanggah berbagai keuntungan, namun didalam praktiknya memiliki kelemahan-kelemahannya.

1. Untuk mempertemukan kehendak kedua para pihak yang bersengketa dan membawanya ke badan arbitrase tidaklah mudah
2. Dalam arbitrase tidak selalu ada keterikatan kepada putusan-putusan arbitrase sebelumnya. Jadi putusan setiap sengketa yang telah diambil sepertinya dibuang begitu saja, meskipun didalam putusan tersebut mengandung argumentasi-argumentasi para ahli hukum terkemuka
3. Arbitrase ternyata tidak mampu memberikan jawaban yang definitif terhadap semua sengketa hukum.
4. Putusan arbitrase selalu tergantung kepada kemampuan teknis arbiter untuk memberikan keputusan yang memuaskan dan sesuai dengan rasa keadilan para pihak.

### 3. Badan Peradilan

Pengertian wanprestasi adalah pelaksanaan kewajiban yang tidak tepat waktu atau dilakukan tetapi tidak menurut selayaknya. Menurut Subekti, wanprestasi adalah suatu keadaan dimana debitur tidak memenuhi kewajibannya atau terlambat memenuhinya atau memenuhinya tetapi seperti yang diperjanjikan. Wanprestasi juga



sebagai suatu keadaan dimana kreditur tidak memperoleh apa yang dijanjikan oleh pihak lawan. Debitur tidak melaksanakan sebagaimana mestinya.

Menurut Subekti, wanprestasi seorang debitur dapat berupa 4 macam yaitu :

1. Tidak melakukan apa yang disanggupi akan dilakukan;
2. Melaksanakan apa yang dijanjikan tetapi tidak sebagaimana yang dijanjikan;
3. Melakukan apa yang dijanjikan tetapi terlambat; dan
4. Melakukan sesuatu yang menurut perjanjian tidak boleh dilakukan.

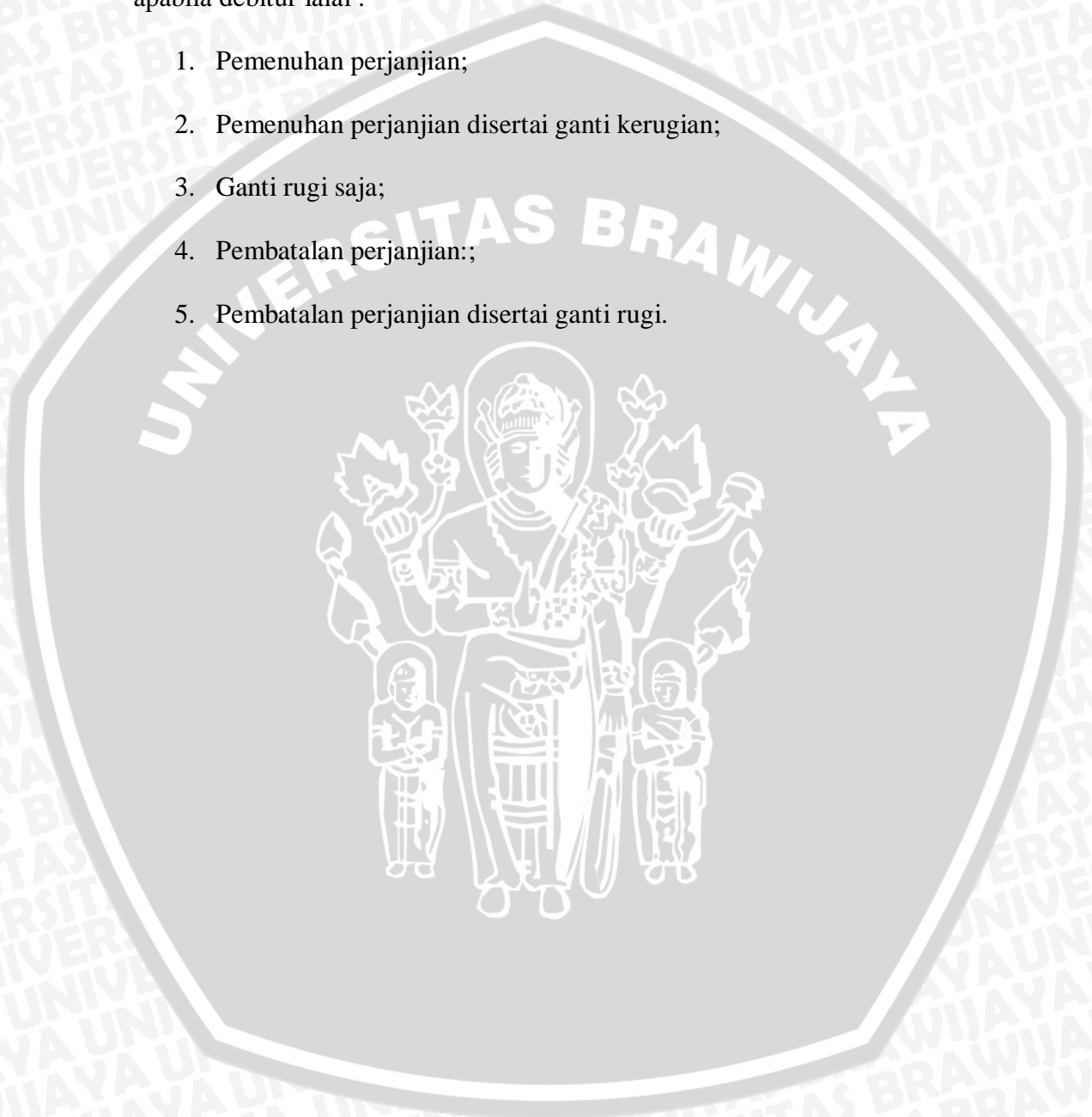
Untuk mengetahui sejak kapan seorang debitur dalam keadaan wanprestasi, perlu diperhatikan apakah sudah ditentukan tenggang waktu pelaksanaan pemenuhan prestasi atau tidak. Jika tenggang waktu pemenuhan sudah ditentukan dalam perjanjian, menurut pasal 1238 KUH Perdata debitur dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang telah ditetapkan. Sedangkan apabila tertanggung waktu pemenuhan tidak ditentukan maka kreditur dapat memperingatkan debitur untuk segera memenuhi prestasinya.

Menurut pasal 1267 KUH Perdata, pihak kreditur dapat menuntut si debitur yang lalai berupa pemenuhan perjanjian atau pembatalan disertai penggantian biaya, rugi dan bunga (ganti rugi). Dengan sendirinya ia juga dapat menentukan pemenuhan perjanjian disertai ganti rugi, misalnya penggantian kerugian karena pemenuhan itu terlambat atau menuntut ganti

kerugian yang menyebabkan lepasnya haknya untuk minta pemenuhan maupun pembatalan. Dan juga dapat menuntut pembatalan saja.

Kreditur dapat memilih antara tuntutan-tuntutan sebagai berikut, apabila debitur lalai :

1. Pemenuhan perjanjian;
2. Pemenuhan perjanjian disertai ganti kerugian;
3. Ganti rugi saja;
4. Pembatalan perjanjian;;
5. Pembatalan perjanjian disertai ganti rugi.



### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Metode Pendekatan

Di Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *yuridis sosiologis*, Metode ini digunakan untuk mengkaji tentang tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap kerugian yang dialami oleh tertanggung atas kehilangan kendaraan bermotor, mengingat perusahaan asuransi sebagai lembaga yang mempunyai kemampuan mengambil peralihan resiko, yang dalam hal ini resiko atas kehilangan kendaraan bermotor milik tertanggung, sehubungan dengan Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Peransuransian.

##### B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan disalah satu perusahaan Asuransi, yakni PT. Asuransi Sinar Mas sebagai pemberi klaim asuransi yang beralamat di Jalan Ruko plaza menteng blok A/3 Cikarang Bekasi.

Pertimbangan dalam memilih lokasi penelitian adalah sebagai berikut:

1. PT Asuransi Sinar Mas merupakan salah satu perusahaan asuransi terbesar dalam hal premi bruto di Indonesia. PT. Asuransi Sinar Mas berdiri sejak 1985, memiliki jumlah nasabah di seluruh Indonesia sekitar 500 ribuan nasabah (polling menurut tahun 2007-2008), dan saat ini PT Asuransi Sinar Mas mempunyai 31 kantor cabang, 3 kantor agency dan 45 kantor perwakilan dengan 1.085 karyawan yang tersebar diseluruh Indonesia, sehingga memiliki banyak pengalaman berkenan dengan judul yang diangkat.



2. Berdasarkan pertimbangan PT. Asuransi Sinar Mas cabang Cikarang merupakan salah satu perusahaan asuransi yang masih mengalami permasalahan dalam klaim asuransi dan masih terjadi sengketa.

### C. Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini di bagi menjadi dua, yaitu :

##### a. Data Primer

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan dan nara sumber, yang terkait dengan tanggung jawab perusahaan asuransi terhadap kerugian yang dialami oleh tertanggung atas kehilangan kendaraan bermotor.

Data primer berupa :

1. Hasil wawancara dari responden,

Data primer dalam penelitian ini meliputi data tentang:

1. Tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas terhadap penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan roda empat milik tertanggung.
2. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan roda empat di PT. Asuransi Sinar Mas.
3. Upaya apa yang dapat ditempuh oleh pihak tertanggung, jika PT. Asuransi Sinar Mas tidak bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim.

## b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan baik dari buku literatur, karya ilmiah para sarjana, artikel-artikel dari internet yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini, dokumen-dokumen yang ada di PT. Asuransi Sinar Mas serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan materi penulisan karya ilmiah ini.

Di Dalam penelitian ini, data primer terdiri dari :

1. Kitab Undang-undang Hukum Perdata,  
Buku ketiga pasal, pasal 1338, pasal 1320, pasal 1365, pasal 1366, dan pasal 1367 KUHPerdata
2. Kitab Undang-undang Hukum Dagang,
3. Undang-undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Peransuransian.
4. Polis Asuransi PT. Asuransi Sinar Mas

## 2. Sumber Data

### a.. Sumber Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari sumber langsung yang berhubungan dengan penelitian melalui wawancara langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan serta menjawab permasalahan nomor 1, 2 dan 3. Dalam hal ini adalah pihak PT. Asuransi Sinar Mas dan pihak tertanggung di PT. Asuransi Sinar Mas cabang Cikarang Bekasi.

### c. Sumber Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan diperoleh dari studi pustaka dengan mengambil data yang diperoleh secara teknis, yang didapat dari sumber bacaan pada Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang, Pusat Dokumentasi Ilmu Hukum (PDIH) Fakultas Hukum Universitas Brawijaya Malang, Perpustakaan Pusat Kota Malang, penelusuran situs di internet serta studi pustaka terhadap literature, berita-berita dari media cetak maupun elektronik, kamus hukum, dan dokumen-dokumen yang ada di PT. Asuransi Sinar Mas maupun tulisan-tulisan dalam bentuk lain yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Keseluruhan Data-data dalam penelitian ini akan dikumpulkan dengan teknik sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara atau *interview* kepada pengurus Perusahaan Asuransi dan pihak bertanggung. Jenis *interview* yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah *interview* terpimpin, yaitu *interview* dengan cara mempersiapkan terlebih dahulu pertanyaan sebagai pedoman awal, tetapi akan sangat dimungkinkan adanya variasi pertanyaan dilapangan yang disesuaikan dengan situasi ketika pelaksanaan *interview*.

Wawancara dilakukan secara langsung pada Kepala cabang dan



pengurus PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Cikarang dan Pihak Tertanggung yang mengalami masalah tentang pembayaran klaim asuransi di PT. Asuransi Sinar Mas.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan cara, yaitu studi kepustakaan (*Library Research*). yaitu dilakukan dengan mengumpulkan data melalui penelusuran bahan pustaka, dengan mempelajari dan mengutip data dari sumber yang sudah ada, berupa literatur-literatur, bahan-bahan pustaka, dokumen, arsip diantaranya adalah data dari PT. Asuransi Sinar Mas, akta perjanjian polis serta penelusuran peraturan-peraturan mengenai prosedur pengajuan klaim oleh pihak tertanggung serta data-data tertulis lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji.

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah seluruh objek atau seluruh individu atau seluruh gejala atau seluruh kegiatan atau seluruh unit yang diteliti.<sup>23</sup>

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari :

- a. PT. Asuransi Sinar Mas;
- b. Pihak Tertanggung.

### 2. Sampel

Sampel populasi (responden) dipilih dan ditentukan dengan menggunakan metode *purposive sampling* (contoh dan jumlah tertentu

<sup>23</sup> Asofa Burhan, 2001, *Metodologi Pendekatan Hukum*, Jakarta : Rhineka Cipta, hal. 43

sesuai kebutuhan). Berdasarkan metode tersebut maka ditentukan responden dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1) PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Cikarang, sebanyak 3 orang terdiri kepala cabang, legal officer, dan bagian customer servis.
- 2) Pihak tertanggung yang mengajukan klaim asuransi, terdiri dari 3 orang (pada bulan Juni 2008) yakni :
  - a. Ibu. Siti Fatimah binti H. Abu Bakar ;
  - b. Mahmudin, ST;
  - c. Rosiadi.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Berbagai data, informasi dan keterangan yang diperoleh dalam penelitian ini, kemudian dianalisa dengan menggunakan metode *deskriptif kualitatif*,<sup>24</sup> yaitu berusaha menganalisis data dengan cara menguraikan dan memaparkan secara jelas dan apa adanya mengenai objek yang diteliti. Data-data dan informasi yang diperoleh dari objek penelitian dikaji, dianalisa dan dikaitkan dengan teori serta perubahan yang berlaku sehingga sampai pada suatu kesimpulan yang bertujuan untuk memecahkan permasalahan yang diangkat, yaitu :

1. Tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas terhadap penyelesaian tuntutan klaim bilamana terjadi resiko kehilangan yang menimpa kendaraan roda empat milik tertanggung.
2. Faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan kendaraan roda empat di PT. Asuransi Sinar Mas.

<sup>24</sup> Soeryono Soekanto, 1981, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia, hlm.93.

3. Upaya hukum apa yang dapat ditempuh oleh pihak tertanggung, jika PT. Asuransi Sinar Mas tidak bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim.

### G. Definisi Operasional Variabel

Definisi Operasional Variabel dalam Penelitian ini meliputi:

1. Tanggung jawab adalah keadaan yang wajib menanggung segala sesuatu (kalau ada sesuatu hal, boleh dituntut, dipersalahkan dan diperkarakan dsb), terutama yang terkait dalam klaim asuransi.
2. Penyelesaian adalah proses, cara, perbuatan, menyelesaikan dalam hal pemberesan/pemecahan.
3. Klaim adalah pengajuan tuntutan ganti kerugian dari pihak tertanggung ke pihak penanggung atas kerugian yang diderita oleh tertanggung atas benda tanggungan dengan sebab-sebab yang telah disepakati bersama.
4. Asuransi adalah suatu perjanjian, dengan mana seseorang penanggung mengikatkan diri kepada seseorang tertanggung, dengan menerima suatu premi, untuk memberikan penggantian kepadanya karena suatu kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, yang mungkin akan dideritanya karena suatu peristiwa yang tidak tertentu.
5. Kehilangan adalah suatu peristiwa yang mana tidak dapat diketahui sebelumnya.
6. Kendaraan roda empat (mobil) adalah kendaraan darat yang digerakkan oleh tenaga mesin beroda empat atau lebih biasanya menggunakan bahan bakar minyak untuk menghidupkan mesinnya.



## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

##### 1. Nama Perusahaan

Studi dilaksanakan di PT. Asuransi Sinar Mas yang terletak di Jalan Ruko plaza menteng blok A/3 Cikarang Bekasi. Selama satu dasawarsa terakhir, dunia asuransi berkembang pesat di Indonesia, salah satu jenis asuransi yang berkembang pesat adalah asuransi kendaraan bermotor. Asuransi kendaraan bermotor mempunyai peluang bisnis yang cukup besar seiring dengan perkembangan zaman dan kesadaran masyarakat tentang kebutuhan asuransi kendaraan bermotor.

Asuransi Sinar Mas merupakan perusahaan komersial yang bergerak dibidang penjualan jasa. Perusahaan ini menawarkan jasa proteksi atau perlindungan terhadap konsumennya (tertanggung). Konsumen perusahaan asuransi dapat berupa perseorangan, badan hukum, atau masyarakat luas. Jasa proteksi atau perlindungan yang dimaksud adalah perusahaan sanggup menerima pengalihan resiko yang mungkin sekali dihadapi oleh para tertanggung dengan membayar sejumlah uang kepada perusahaan hal ini yang disebut premi. Premi adalah sejumlah uang tertentu yang wajib dibayarkan oleh tertanggung kepada penanggung (perusahaan asuransi), baik secara berkala maupun sekaligus. Resiko yang menjadi tanggungan PT. Asuransi Sinar Mas didalam pembahasan skripsi ini hanya meliputi kerugian akibat hilangnya mobil milik tertanggung dalam batas-batas tertentu.

## 2. Sejarah PT. Asuransi Sinar Mas

PT. Asuransi Sinar Mas didirikan pertama kali di Jakarta dengan nama PT. Asuransi Kerugian Sinar Mas Dipta pada tahun 1985 di Jalan Samanhudi No.63 Jakarta Pusat, berdasarkan keputusan Menteri Kehakiman, pada tahun 1991 nama perusahaan diganti menjadi PT Asuransi Sinar Mas, yang kini berlokasi di Wisma Sinar Mas Jalan Fachrudin No.18 Jakarta Pusat.

PT Asuransi Sinar Mas membuka banyak kantor cabang dan perwakilan secara simultan, saat ini PT Asuransi Sinar Mas mempunyai 31 kantor cabang, 3 kantor agency dan 45 kantor perwakilan dengan 1.085 karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia.<sup>25</sup> Salah satu cabang PT. Asuransi Sinar Mas yang sebagai pemberi klaim asuransi beralamat di Jalan Ruko plaza menteng blok A/3 Cikarang Bekasi.

PT Asuransi Sinar Mas merupakan perusahaan salah satu perusahaan asuransi terbesar dalam hal premi bruto di Indonesia. Berbagai produk asuransi umum disediakan bagi para nasabah, dalam menjalankan perusahaan PT Asuransi Sinar Mas didukung oleh perusahaan asuransi dan reasuransi internasional baik secara langsung maupun melalui broker reasuransi internasional yang mempunyai reputasi yang baik.

Memberikan kepuasan dalam pelayanan jasa dengan meningkatkan kualitas proses penutupan dan proses penyelesaian klaim, terutama masalah ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan untuk semua nasabah merupakan faktor utama yang menjadi komitmen PT Asuransi Sinar Mas.

---

<sup>25</sup> Polling tahun 2008



Berbagai fasilitas dan kemudahan selalu dikembangkan dan disediakan bagi para nasabah, seperti fasilitas pelaporan klaim melalui telepon, email, website, fax ataupun sms, dengan kerjasama tim yang baik dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, PT Asuransi Sinar Mas mendapatkan penghargaan Service Quality Award 2007 dari majalah Marketing.

Peranan dan dukungan yang baik dari pemegang saham, karyawan dan partner bisnis Perusahaan juga sangat penting dalam keberhasilan PT Asuransi Sinar Mas.

Legalitas PT. Sinar Mas adalah sebagai berikut:

- a. Surat Keputusan dari Kehakiman Republik Indonesia tanggal 1 Mei 1985 Nomor : C2-1139. HT.01.04 TH. 85
- b. Izin Usaha dari Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor : Kep-2562/MD. 1986 Tanggal 21 April 1986

### 3. Struktur Organisasi

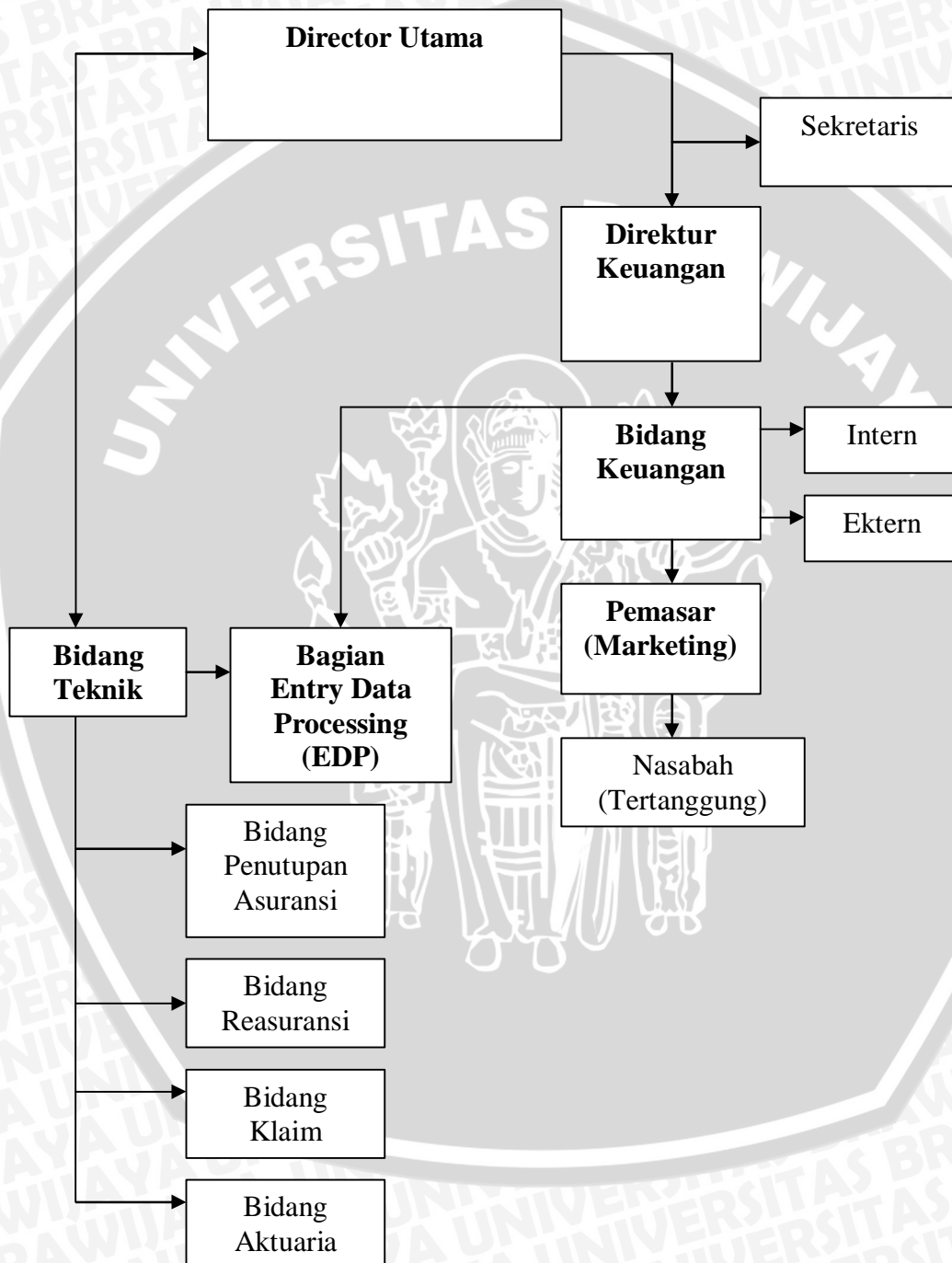
Sebagai perusahaan yang berbentuk perseroan terbatas, struktur organisasi PT. Asuransi Sinar Mas mengacu pada bentuk staf. Artinya bahwa kekuasaan tertinggi berada pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) dan segala kebijaksanaan yang diambil dalam RUPS tersebut dilaksanakan sepenuhnya oleh Dewan Direksi beserta jajarannya, dengan demikian masing-masing bagian mempunyai tanggung jawab pada bagian di atasnya dengan tetap memperhatikan garis koordinasi antar bagian.



Gambar 1

## Bagan Alir tentang Struktur Organisasi PT. Asuransi Sinar Mas

## Cabang Cikarang



Sumber : Data Primer diolah, Juni 2008

Secara garis besar struktur organisasi yang di terapkan pada PT. Asuransi Sinar Mas dapat di jabarkan pada pembahasan sebagai berikut :

a. Direktur Utama

Merupakan kekuasaan tertinggi dan manajemen tingkat atas, sebagai pucuk pimpinan mempunyai tugas yang utama yaitu mengkoordinasi dan memimpin jalannya perusahaan, Direktur utama mempunyai hak penuh untuk memberikan pengarahan dan pengawasan secara langsung serta melakukan evaluasi, yang menyeluruh untuk semua kegiatan yang dilakukan perusahaan.

b. Sekertaris

Mempunyai tugas untuk mendokumentasikan dan mengawasi pembukuan dalam perusahaan yang diarahkan oleh direktur utama.

c. Direktur Keuangan

Bertanggung jawab kepada direktur utama dalam hal memberikan saran mengenai hal-hal yang bersifat keuangan, personalia, dan umum serta logistik yang berada dibawah garis koordinasinya.

d. Bidang Keuangan

Dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengawasi jalannya keuangan, dalam bagian ini seluruh urusan keuangan baik intern maupun ekstern yang dilakukan dalam hal pembayaran maupun penagihan kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Bagian keuangan dalam pengurusan keuangan yang bersifat intern bertanggung jawab atas cash flow setiap bulannya, pembayaran atas beban perusahaan.

Sedangkan dalam hal ekstern, bagian ini bertanggung jawab atas pembayaran maupun penagihan-penagihan yang dilakukan untuk para nasabah (tertanggung), perusahaan reasuransi, agen, broker dan juga pihak-pihak yang berhubungan dengan perusahaan.

e. Pemasar (Marketing)

Dipimpin oleh seorang kepala bagian pemasaran yang mempunyai tanggung jawab dalam kegiatan pemasaran hasil-hasil produksi pemasaran. Bagian ini berhubungan langsung dengan masyarakat maupun badan usaha, memberikan promosi tentang kegunaan asuransi sekaligus promosi perusahaan asuransi. Kepala bagian pemasaran juga bertanggung jawab atas strategi pemasaran yang dilakukan perusahaan.

f. Nasabah (tertanggung)

Pihak nasabah (tertanggung) sebagai aset perusahaan yang berhubungan langsung dengan pihak pemasar untuk mencari informasi dan data-data di perusahaan jika ingin melakukan kerjasama dengan perusahaan.

g. Bidang Teknik

Dipimpin oleh seorang kepala bidang teknik yang disebut sebagai kepala bidang pertanggung jawaban yang mempunyai tanggung jawab langsung kepada direktur utama mengenai pekerjaan-pekerjaan yang



berhubungan dengan teknik asuransi seperti seleksi risiko, pembuatan polis, reasuransi, klaim, aktuaria. Bidang ini terdiri dari berbagai bagian yaitu bagian penutupan asuransi, reasuransi, klaim dan aktuaria, yang masing-masing dipimpin oleh kepala bagian.

h. Bagian Entry Data Processing (EDP)

Merupakan bagian dari struktur yang mempunyai tugas menyediakan program-program yang digunakan oleh semua bagian yang ada pada semua struktur organisasi yang bertanggung jawab atas seluruh proses yang telah dilaksanakan oleh seluruh struktur organisasi. Data yang ada pada bagian EDP merupakan seluruh data yang dimasukkan oleh seluruh bagian.

#### 4. Logo Resmi PT. Asuransi Sinar Mas

Gambar 2



Sumber : [www.sinarmas.co.id](http://www.sinarmas.co.id), 2008 ( 1 Juni 2008 )

PT. Asuransi Sinar Mas memiliki lambang garis yang menyatukan antara garis satu ke garis yang lain. Lambang warna merah dan putih, yang artinya menegaskan bahwa keberanian dan kejujuran yang dijadikan pegangan bagi PT. Asuransi Sinar Mas, selain itu PT. Asuransi Sinar Mas mempunyai kemampuan dan pandangan bahwa pemegang polis adalah pelanggan yang harus mendapatkan pelayanan yang baik.

## 5. Produk Asuransi Kendaraan PT. Asuransi Sinar Mas

Produk usaha PT. Asuransi Sinar Mas, memiliki banyak bidang asuransi, salah satunya adalah Asuransi Kendaraan yang menyangkut kehilangan dengan pergantian total atau pergantian 75 % dari harga suatu benda yang hilang seperti mobil. Hal ini telah ditetapkan oleh PT. Asuransi Sinar Mas dengan pihak tertanggung melalui perjanjian dalam bentuk polis.

Gambar 3

Contoh Produk Bidang Usaha PT. Asuransi Sinar Mas



Sumber : [www.sinarmas.co.id](http://www.sinarmas.co.id), 2008 ( 1 Juni 2008 )

## 6. Bidang Usaha Perusahaan

PT. Asuransi Sinar Mas bergerak dalam bidang usaha asuransi kerugian yang terus mengembangkan produk-produk asuransi kerugian sesuai dengan kebutuhan masyarakat, adapun produk-produk asuransi kerugian yang telah ada pada PT. Asuransi Sinar Mas adalah :

- a. Asuransi perluasan jaminan mengenai kebakaran dan bahaya-bahaya lainnya termasuk huru-hara, meliputi :
  1. Rumah tinggal,
  2. Keuntungan dan kerugian dalam bidang usaha lain,

3. Jaminan asuransi meliputi semuanya seperti kebakaran, gempa bumi, banjir, tanah longsor, dll.
- b. Asuransi kapal laut meliputi :
  1. Asuransi rangka kapal,
  2. Asuransi pengangkutan barang.
- c. Asuransi kecelakaan diri, mempunyai pilihan yaitu :
  1. Asuransi kesehatan,
  2. Asuransi rumah kesehatan,
  3. Asuransi dalam pengambilan dan pengiriman uang,
  4. Asuransi dalam penyimpanan uang,
  5. Asuransi dalam tanggung gugat terhadap pihak ketiga,
  6. Asuransi kaca,
  7. Asuransi dalam kebongkaran atau kemalingan dengan unsur pemaksaan,
  8. Asuransi mengenai seseorang karena jabatan seperti kasir adalah bagian pemegang uang,
  9. Asuransi dalam pengiriman dokumen.
- d. Asuransi proyek atau asuransi rekayasa, meliputi :
  1. Asuransi dalam pembangunan proyek dan pemasangan mesin,
  2. Asuransi mesin,
  3. Asuransi mesin berikut alat-alat berat yang digunakan proyek,
  4. Asuransi alat-alat berat proyek,
  5. Asuransi peledakan boiler seperti dalam peledakan gedung bertingkat, jembatan penyebrangan, tol layang, dll,



6. Asuransi alat-alat elektronik seperti TV, komputer, radio, dll,
  7. Asuransi komputer.
- e. Asuransi kendaraan bermotor meliputi :
1. Asuransi gabungan dengan tuntutan pihak ketiga,
  2. Asuransi gabungan dengan tuntutan pihak ketiga termasuk banjir, huru-hara,
  3. Asuransi kendaraan yang menyangkut kehilangan dengan pergantian total atau pergantian 75 % dari harga suatu benda yang hilang seperti mobil.
- f. Asuransi jaminan meliputi :Asuransi jaminan ekspor impor,
1. Asuransi jaminan penawaran atau tender,
  2. Asuransi jaminan pelaksanaan pembangunan,
  3. Asuransi jaminan pemeliharaan,
  4. Asuransi jaminan pengiriman,
  5. Asuransi jaminan kredit macet,
  6. Asuransi jaminan pada saat pelaksanaan.

## 7. Produk Pertanggungan PT. Asuransi Sinar Mas Mobil

Asuransi Sinarmas dengan produk unggulannya “Simas Mobil” menawarkan 2 (dua) macam pertanggungan pokok yang dapat diperluas dengan sejumlah jaminan tambahan. 2 (dua) jaminan pokok yang dimaksud adalah:

- a. ALL RISK yang meliputi Jaminan terhadap kerugian dan atau kerusakan pada kendaraan bermotor dan atau kepentingan yang dipertanggungkan yang secara langsung disebabkan oleh

kecelakaan, perbuatan jahat orang lain, pencurian, kebakaran, sambaran petir dan lain-lain yang dapat menimbulkan kerugian pada kendaraan, kendaraan tersebut sebagaimana tercantum pada Bab I Pasal 1 PAKBI (Polis Asuransi Kendaraan Bermotor). Ada 2 Jaminan dasar simas mobil : Jaminan All Risks (*Comprehensive*) dan Jaminan Kerugian total (*TLO*) Kedua jaminan dapat diperluas dengan Gempa Bumi, Tsunami, Letusan Gunung berapi longsor, Angin Topan, Badai, Hujan Es, Banjir (*only water damage*), tanah longsor, *Strike, Riot, Civil Commotion (SRCC), Terrorism & Sabotage*.

- c. Kerugian Total (*Total Loss Only*) Penggantian hanya diberikan apabila kendaraan mengalami kerugian total, seperti kendaraan hilang dicuri atau tabrakan/kebakaran yang menyebabkan kerusakan sama dengan atau lebih tinggi dari harga sebenarnya kendaraan bermotor yang dipertanggungkan.

## 8. Visi dan Misi

Sebagai perusahaan asuransi kerugian di Indonesia, asuransi Sinar Mas mempunyai misi dan visi :

Visi adalah berusaha untuk menjadi perusahaan jasa keuangan perbankan yang bergerak dalam usaha memproteksi risiko asuransi kendaraan dan menghimpun dana dalam masyarakat, dikelola secara sehat dan professional. Seluruh kebijakan perusahaan selalu menjunjung tinggi hukum dan kaidah serta etika bisnis asuransi kendaraan yang berlaku.

Misi adalah berusaha memasyarakatkan asuransi dan mengasuransikan masyarakat sesuai dengan moto “disini senang disana senang bersama sinar mas hatiku tenang”, Jangan Cemas Ada Simas dan menjadikan Sinar Mas sebagai perusahaan yang kehadirannya bermanfaat dan dipercaya baik dilingkungan masyarakatnya pendiri maupun masyarakat Indonesia pada umumnya, serta menguntungkan bagi pemegang saham dan dapat memberikan manfaat dan kesejahteraan kepada pengurus dan pegawainya.

#### **9. Biaya Premi dan ketentuan di dalam Asuransi Sinar Mas**

Tertanggung wajib untuk membayar premi, hal ini merupakan syarat dari tanggung jawab Penanggung atas jaminan asuransi berdasarkan perjanjian polis, setiap premi terhutang harus sudah dibayar lunas dan secara nyata telah diterima seluruhnya oleh Penanggung, dalam hal :

- a. Jangka waktu pertanggungan 30 (tiga puluh hari) hari atau lebih, maka pelunasan pembayaran premi harus dilakukan dalam tenggang waktu 14 (empat belas hari) kalender terhitung sejak tanggal mulai berlakunya perjanjian polis,
- b. Jangka pertanggungan kurang dari 30 (tiga puluh hari), pelunasan pembayaran premi harus dilakukan pada saat polis diterbitkan.

Ketentuan-ketentuan di dalam Asuransi Sinar Mas yaitu :

1. Usia kendaraan maksimal 6 (enam) tahun dari tahun berjalan,
2. Jenis kendaraan hanya untuk sedan, jip, dan minibus,
3. Pemakaian hanya untuk keperluan pribadi/dinas,
4. Kendaraan harus diservei dan didokumentasikan,



5. Perlengkapan kendaraan standar (jika ada tambahan harap disebutkan pada kolom tambahan),
6. Resiko sendiri sebesar

## **B. TANGGUNG JAWAB PT. ASURANSI SINAR MAS TERHADAP PENYELESAIAAN KLAIM ASURANSI KEHILANGAN ATAS KENDARAAN RODA EMPAT (MOBIL)**

PT. Asuransi Sinar Mas cabang Cikarang Bekasi, selain memiliki segudang prestasi dalam pelayanan masyarakat tetapi juga memiliki masalah dalam bidang penyelesaian klaim asuransi, produk yang ditawarkan sangat banyak dan bervariasi.

### **1. Tanggung Jawab PT. Sinar Mas Dalam Produk SIMAS MOBIL**

Produk Asuransi Sinar Mas yaitu SIMAS MOBIL, produk ini di khususkan untuk kendaraan roda empat (mobil) ini memberikan manfaat bagi pihak tertanggung, manfaatnya antara lain :

- a. Jaminan komprehensif bagi kendaraan roda empat untuk resiko :
  1. Kerugian sesuai dengan polis asuransi kendaraan roda empat,
  2. Kerugian Total (*Total Loss Only*). Penggantian hanya diberikan apabila kendaraan mengalami kerugian total, seperti kendaraan hilang dicuri atau tabrakan/kebakaran yang menyebabkan kerusakan parah dan ALL RISK yang meliputi jaminan terhadap bahaya (*Insured Perils*) yang dapat menimbulkan kerugian pada kendaraan.

- b. Tanggung jawab hukum pihak ketiga, tanggung jawab hukum pihak ketiga maksimal Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah)
- c. Jaminan akibat bencana alam (*Act of God*) termasuk didalamnya jaminan akibat banjir. Jaminan banjir dikenakan tambahan premi sebesar 0,25%, dan untuk tambahan jaminan bencana alam (*Act of God*) dikenakan tambahan premi 0,35%.
- d. Jaminan kecelakaan diri (*Personal Accident*) baik, untuk pengemudi (*driver*) maupun untuk penumpang (*passangers*). Santunan meninggal dunia akibat kecelakaan diri (*Personal Accident*), untuk pengemudi (*driver*) Rp. 5.000.000,00 (lima juta rupiah) untuk penumpang (*passangers*) Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) terjadi disaat mengemudikan/menumpang kendaraan yang di asuransikan.

Ketentuan-ketentuan yang ditetapkan dalam asuransi SIMAS MOBIL, yaitu :

- a. Usia kendaraan maksimal 10 (sepuluh) tahun dari tahun berjalan
- b. Semua mobil jenis Sedan, Jeep, Station Wagon dan Minibus dengan usia 0 s/d 5 tahun, untuk kendaraan jenis Sedan, Jeep, St. Wagon dan minibus dengan tambahan premi (*loading*) sebesar 0,5% untuk kendaraan dengan usia 6 s/d 7 tahun dan 0,75% untuk kendaraan dengan usia 8 s/d 10 tahun
- c. Penggunaannya untuk pribadi/dinas (non komersial)

- d. Perlengkapan kendaraan standar (bila tidak, mohon disebutkan/dirinci beserta merk, tipe dan harga pada kolom tambahan)
- e. Resiko sendiri yang jumlah kerugiannya menjadi tanggung jawab tertanggung apabila terjadi klaim.

Klaim pertama sebesar Rp. 200.000,00 (dua ratus ribu rupiah), klaim kedua sebesar Rp. 500.000,00 (lima ratus ribu) dan klaim ketiga sebesar Rp. 1.000.000,00 (satu juta rupiah) untuk kerugian partial/sebagian, 5% dari pertanggungan untuk kerugian total akibat kecurian

- f. Perhitungan ganti rugi untuk kendaraan under insured (posisi dimana harga sebenarnya kendaraan bermotor lebih tinggi dibandingkan dengan nilai pertanggungan) adalah nilai pertanggungan dibagi dengan harga pasar pada saat terjadinya kecelakaan atau kerugian dikalikan dengan jumlah kerugian

Pengecualian-pengecualian yang terdapat didalam produk SIMAS

MOBIL :

- a. Pemakaian mobil untuk di sewakan/penggunaan komersil
- b. Pencurian/kendaraan yang hilang akibat penggelapan/dilakukan oleh orang dalam (keluarga, sopir dan orang yang bekerja pada tertanggung) tidak dijamin oleh polis asuransi kendaraan bermotor.
- c. Premi belum terbayarkan
- d. Pengecualian-pengecualian yang tercantum didalam polis



## 2. Hak dan Kewajiban Tertanggung

Tertanggung adalah manusia dan badan hukum sebagai pihak yang berhak dan berkewajiban, dalam perjanjian asuransi, dengan membayar premi.

Tertanggung ini dapat :<sup>26</sup>

- a. Dirinya sendiri, seseorang yang mempertanggungkan untuk dirinya sendiri.
- b. Seorang ketiga, harus disebut dalam polis (ps. 267 KUHD)
- c. Dengan perantaraan seorang makelar, tetapi hal ini makelar tersebut, sebagai kuasa tak terikat oleh perjanjian asuransi itu.

Hak-hak tertanggung :

- a. Menerima polis.
- b. Mendapat ganti kerugian bila terjadi peristiwa itu.
- c. Hak-hak lainnya sebagai imbalan dari kewajiban penanggung

Kewajiban tertanggung :

- a. Membayar premi.
- b. Memberitahukan keadaan-keadaan sebenarnya mengenai barang yang dipertanggungkan (ps.251 KUHD)
- c. Mencegah agar kerugian dapat dibatasi (ps.283)
- d. Kewajiban khusus yang mungkin disebut dalam polis, antara lain mengungkapkan fakta material yaitu informasi yang mempengaruhi pertimbangan penanggung dalam menerima

<sup>26</sup> Mashudi, 1998, Op.Cit, hal 4

atau penolak suatu permohonan klaim asuransi, membuat pernyataan yang benar tentang hal-hal yang berkaitan dengan penutupan asuransi.

### 3. Hak dan Kewajiban Penanggung

Penanggung adalah penjamin, yaitu mereka yang dengan mendapat premi, berjanji akan mengganti kerugian atau membayar sejumlah uang yang telah disetujui, jika terjadi peristiwa yang tidak dapat diduga sebelumnya, yang mengakibatkan kerugian bagi tertanggung, jadi penanggung adalah suatu badan usaha yang memperhitungkan untung rugi dalam tindakan-tindakannya.

#### Hak-hak Penanggung<sup>27</sup>

- a. Menerima premi
- b. Menerima pemberitahuan dari tertanggung (ps.251 KUHD)

#### Kewajiban-kewajiban Penanggung

- a. Memberikan polis pada tertanggung
- b. Mengganti kerugian dalam asuransi ganti rugi dan memberikan sejumlah uang yang telah disepakati antara kedua belah pihak
- c. Melaksanakan premi restorno (ps. 281 KUHD) pada tertanggung yang beritikad baik, berhubung penanggung untuk seluruhnya atau sebagian tidak menanggung resiko lagi, dan asuransinya gugur atau batal seluruhnya atau sebagian.

Timbulnya hak dan kewajiban pihak tertanggung dan pihak penanggung tersebut dimulai sejak adanya kesepakatan antara

<sup>27</sup> Mashudi, 1998, Op.Cit, hal 8

penanggung dan tertanggung, sedangkan hak dan kewajiban tersebut dimulai sejak adanya pembayaran premi dari pihak tertanggung kepada pihak penanggung dan adanya penyerahan polis dari pihak penanggung kepada pihak tertanggung, hal ini membuktikan bahwa pada perjanjian asuransi tetap didasarkan pada asas konsualisme, yaitu adanya kesepakatan antara penanggung dan tertanggung didalam pembayaran premi dan penyerahan polis dari penanggung. Selain itu juga membuktikan adanya sifat timbal balik didalam perjanjian asuransi yang memungkinkan adanya prestasi dan kontra prestasi dari masing-masing pihak sehingga dengan demikian timbul dari masing-masing pihak hak dan kewajiban.

#### **4. Tanggung Jawab PT. Asuransi Sinar Mas Dalam Pelaksanaan Pembayaran Klaim Asuransi Kehilangan Atas Kendaraan Roda Empat**

Asal dari munculnya tuntutan klaim dari pihak tertanggung adalah dikarenakan tertanggung memiliki barang atau benda yang di asuransikan pada PT. Asuransi Sinar Mas, yang mendapat musibah sehingga mengalami kehilangan atas kendaraan bermotor, dimana penyebab kehilangan kendaraan bermotor tersebut disebutkan didalam polis.

Tidak setiap klaim akan memperoleh ganti kerugian. Peristiwa yang terjadi dan ganti kerugian harus ada hubungan sebab akibat, bila peristiwa yang terjadi itu diadakan jaminan dalam asuransi dan



disebutkan dalam polis dan karena itu timbul kerugian, maka penanggung terikat untuk membayar klaim.

Terhadap klaim pihak tertanggung yang dilaporkan kepada PT. Asuransi Sinar Mas, pihak asuransi tidak akan begitu saja mengganti dan membayar klaim tersebut, tertanggung harus memenuhi prosedur pengajuan klaim dan syarat-syarat yang telah diperjanjikan sebelumnya.<sup>28</sup>

a. Pengertian Klaim

Klaim adalah tuntutan pengakuan atas suatu fakta bahwa seseorang berhak (untuk memiliki atau mempunyai) atas sesuatu.<sup>29</sup>

b. Sebab utama terjadinya klaim :

1. Informasi tentang isi polis kurang dimengerti
2. Informasi tentang pembayaran premi kurang dipahami
3. Reaksi tertanggung yang lambat
4. Komunikasi yang buruk
5. Pembayaran premi yang tidak sempurna
6. Keterlambatan-ingkar membayar

c. Timbulnya Klaim

Asal dari munculnya tuntutan klaim dari pihak tertanggung adalah dikarenakan tertanggung memiliki barang atau benda yang di asuransikan pada perusahaan asuransi yang mendapat musibah sehingga mengalami kerusakan/kehilangan baik sebagian maupun

<sup>28</sup> Wawancara dengan Pimpinan Cabang ASM Cikarang tgl, 30 Juni 2008

<sup>29</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia

seluruhnya, dimana penyebab dari kerusakan/kehilangan benda tersebut disebutkan didalam polis.

d. Penentuan besarnya ganti kerugian

Penentuan besarnya kerugian dan besarnya ganti kerugian merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan dalam proses pengajuan klaim sehingga dalam pelaksanaannya diperlukan bukti-bukti terperinci untuk menentukan besarnya kerugian dan ganti kerugian. Setelah bukti kejadian, jumlah kerugian dan besarnya ganti kerugian disepakati oleh semua pihak, maka penanggung secepatnya harus melakukan pembayaran ganti kerugian itu kepada tertanggung. Pembayaran ganti kerugian ini yang merupakan tujuan akhir dari seluruh proses pengajuan klaim.

e. Pelaksanaan Klaim

Besarnya kerugian, bukti kerugian, dokumen klaim dan syarat-syarat lain yang diperlukan untuk mendapat ganti kerugian telah disepakati oleh para pihak, maka penanggung segera membereskan pembayaran ganti kerugian, sedangkan tertanggung wajib membayar atas resiko sendiri, resiko sendiri ini besarnya telah ditentukan sebelumnya dengan berdasarkan pada besarnya nilai pertanggungan, sehingga bila besarnya kerugian yang diderita tertanggung adalah sama dengan atau kurang dari resiko sendiri maka tertanggung sendiri yang harus menanggung kerugian tersebut.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan , pembayaran klaim yang dilakukan oleh penanggung yaitu PT. Asuransi Sinar Mas yaitu pembayaran klaim kepada pihak tertanggung dapat berupa penggantian dengan sejumlah uang apabila kendaraan tertanggung hilang atau mengalami kecurian.

Apabila pihak tertanggung melakukan Klaim *stolen* (klaim yang timbul akibat perbuatan jahat orang lain atau akibat pencurian termasuk pencurian yang didahului atau disertai atau diikuti dengan kekerasan ataupun ancaman dengan kekerasan kepada orang dan/atau kendaraan bermotor yang dipertanggungkan dengan tujuan untuk mempermudah pencurian kendaraan bermotor atau alat perlengkapan kendaraan bermotor yang dipertanggungkan), maka pihak penanggung yaitu PT. Asuransi Sinar Mas akan memberikan sejumlah uang sesuai dengan perhitungan ganti rugi untuk kendaraan bermotor sesuai dengan harga pasar nilai kendaraan tersebut dikurangi 10 % dari nilai pertanggungan untuk risiko sendiri adalah jumlah kerugian yang menjadi tanggung jawab tertanggung apabila terjadi klaim, sehingga dalam hal ini penanggung hanya akan memberikan ganti kerugian sebesar 90 % dari nilai pertanggungan sesuai dengan nilai jual pasar.<sup>30</sup> Berikut ini adalah contoh dari uraian diatas :

Bapak Amir Iswanuri mengansuransikan mobilnya sedan toyota vios 2006 dengan nilai pertanggungan sebesar Rp.

<sup>30</sup> Wawancara dengan Pimpinan Cabang ASM Cikarang, tgl 2 Juli 2008



125.0000.000,00 (seratus dua puluh lima juta rupiah) dua tahun kemudian mobil Bapak Amir Iswanuri dicuri maka PT. Asuransi Sinar Mas akan membayar klaim itu berdasarkan harga pasar sesuai dengan tahun 2008 adalah Rp. 100.000.000,00 (seratus juta rupiah) jadi nilai pertanggungan Rp.100.000.000,00 x 90 % = Rp. 90.000.000,00 (sembilan puluh juta rupiah) sisanya sebesar Rp. 10.000.000,00 (sepuluh juta rupiah) menjadi tanggungan Bapak Amir Iswanuri sendiri. Inilah yang di maksud dengan resiko sendiri.

Adanya ketentuan resiko sendiri ini maka tertanggung akan berhati-hati untuk menjaga keselamatan dan keamanan kendaraan bermotornya. Ketentuan resiko sendiri ini juga mencegah tertanggung untuk berspekulasi. Di samping itu didalam praktik peransuransian ketentuan ini merupakan hal biasa mengingat penjualan produk-produk jasa asuransi berorientasi pada keuntungan bisnis.

### **C. KENDALA DALAM PENYELESAIAN KLAIM ASURANSI KEHILANGAN ATAS KENDARAAN RODA EMPAT DI PT. ASURANSI SINAR MAS**

Inti dari perjanjian asuransi atas kendaraan bermotor adalah adanya pembayaran klaim dari penanggung kepada pihak tertanggung terhadap kerugian kehilangan kendaraan bermotor. Tertanggung akan mengajukan

tuntutan klaim atau ganti kerugian kepada pihak penanggung dimana ia telah mengasuransikan kendaraannya.

Pengurusan dan penyelesaian klaim secara mudah dan cepat merupakan sesuatu hal yang diharapkan oleh semua pihak tertanggung. Bagi pihak tertanggung akan mengaharapkan penyelesaian klaim dan pembayaran ganti kerugian secepatnya, sedangkan bagi pihak penanggung hal tersebut akan membuktikan kemampuannya dalam memenuhi janji yang tercantum didalam polis, sehingga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat akan manfaat asuransi.

### **1. Kendala Dalam Penyelesaian Klaim Asuransi Kehilangan**

Semua prosedur pengajuan klaim diatas telah dipenuhi oleh tertanggung maka pihak asuransi akan segera menyelesaikan hal-hal yang berhubungan dengan pengajuan klaim tersebut. Pada dasarnya pihak asuransi tidak ingin memperlambat pembayaran ganti kerugian, jika semua persyaratan yang diajukan dipenuhi oleh tertanggung.

Kegiatan dilapangan menunjukkan masih adanya kendala yang timbul dalam proses pengajuan klaim sehingga keinginan tertanggung untuk mendapatkan pembayaran ganti kerugian dengan cepat, mungkin menjadi terhambat. Begitu pula dari pihak penanggung yang memiliki rasa tanggung jawab tidak dapat segera membayar klaim yang diajukan oleh tertanggung.

Hasil dari wawancara dengan pihak asuransi, diperoleh keterangan bahwa pihak asuransi tidak ada alasan untuk menghambat proses penyelesaian klaim dan pihak asuransi akan segera membayar



ganti kerugian bila semua persyaratan prosedur telah dipenuhi oleh pihak tertanggung, terutama jika kerugian yang terjadi merupakan peristiwa yang dijamin dalam polis, sedangkan kendala itu baru timbul jika persyaratan pengajuan klaim tidak dipenuhi oleh tertanggung. Kendala yang sering terjadi kebanyakan disebabkan oleh pihak tertanggung.<sup>31</sup>

Kendala yang timbul didalam proses penyelesaian klaim adalah masalah ketidaklengkapan dokumen klaim yang dilampirkan dalam pengajuan klaim oleh tertanggung, terutama kepada pihak tertanggung yang tidak bertanggung jawab dalam pembayaran premi. Penanggung tidak akan segera membayar ganti kerugian tersebut, apabila dokumen-dokumen yang diajukan oleh tertanggung ternyata belum lengkap.

Kendala ini dapat diatasi dengan cepat, apabila pihak tertanggung menyadari adanya ketidak lengkapan dokumen klaim yang diajukan dan pihak tertanggung segera memenuhi persyaratan-persyaratan yang diminta oleh penanggung, sehingga proses pengajuan klaim dapat berjalan dengan lancar.

## **2. Prosedur Pengajuan Klaim Asuransi Kehilangan Kendaraan Bermotor di PT. Asuransi Sinar Mas**

Para nasabah PT. Asuransi Sinar Mas dalam pengajuan klaim asuransi kehilangan kendaraan bermotor harus memenuhi prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak asuransi adalah sebagai berikut :

### **a. Syarat Penyampaian Laporan**

<sup>31</sup> Wawancara dengan Pimpinan Cabang ASM Cikarang tgl 2 Juli 2008



Apabila terjadi kehilangan kendaraan bermotor milik tertanggung, maka pihak tertanggung harus segera melaporkan ke Kantor Pusat atau Cabang Asuransi Sinar Mas dalam waktu 72 jam atau dalam waktu 3 x 24 jam (hari kerja), setelah terjadinya kehilangan kendaraan bermotor yang mungkin menimbulkan alasan bagi tertanggung atau pihak ketiga untuk mengajukan klaim.

b. Melengkapi Dokumen

Pihak asuransi akan memproses bila ada klaim dari pihak tertanggung apabila pihak tertanggung telah melengkapi dokumen yang dibutuhkan oleh perusahaan asuransi, seperti :

1. Mengisi formulir pengajuan klaim, adapun yang harus ada dalam formulir pengajuan klaim itu, meliputi :

a) Tempat dan tanggal kejadian

Tempat dan tanggal kejadian akan membantu penanggung dalam mengadakan analisa kebenaran adanya kerugian. Tanggal kejadian akan dicocokkan dengan periode polis dan pelunasan premi.

b) Kronologis Kejadian

Kronologis kejadian diperlukan penanggung untuk mengetahui kewajaran suatu peristiwa berdasarkan urutan kejadian, yang nantinya akan dicocokkan dengan dokumen klaim lainnya.

c. Dokumen Klaim

Dokumen klaim dipergunakan oleh penanggung sebagai bahan penelitian dan pertimbangan dalam memberikan ganti kerugian pada tertanggung, untuk itu tertanggung harus menyertakan dokumen pendukung klaim, yang terdiri dari :

1. Polis asuransi

Polis asuransi digunakan untuk mengetahui sebab-sebab apa sajakah yang harus dijamin oleh polis, apakah peristiwa tersebut terjadi selama masa periode polis dan apakah premi atas asuransi tersebut telah dilunasi.

2. Survei klaim

Survei klaim diperlukan sebagai pembanding dan alat kontrol untuk semua laporan atau pernyataan tertanggung tentang peristiwa tersebut. Survei klaim sebaiknya dilengkapi dengan foto kerusakan atau kerugian yang dapat dilihat secara jelas. Survei klaim ini dilakukan oleh petugas asuransi.

3. Surat keterangan kehilangan dari pihak kepolisian setempat dan dari Ditreskrim Polda

Surat keterangan dari kepolisian setempat dan dari Ditreskrim Polda, sangat diperlukan apabila mobil tertanggung hilang atau mengalami kecurian.

4. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB)

STNK dan BPKB merupakan dokumen klaim yang harus disertakan didalam pengajuan klaim. Keduanya diperlukan untuk mencocokkan kendaraan dengan keterangan-keterangan yang terdapat dalam polis asuransi.

5. Surat Ijin Mengemudi (SIM)

SIM pengemudi kendaraan wajib pula disertakan didalam dokumen klaim. SIM ini diperlukan sebagai pertimbangan untuk mengetahui apakah pengemudi cakap pada saat mengemudikan kendaraan yang mengalami musibah tersebut.

**D. UPAYA YANG DAPAT DI TEMPUH PIHAK TERTANGGUNG  
JIKA PT. ASURANSI SINAR MAS TIDAK BERTANGGUNG  
JAWAB DALAM PENYELESAIAN KLAIM**

Penyelesaian klaim dilakukan apabila klaim tadi berubah menjadi sengketa yang harus diselesaikan melalui pengadilan atau arbitrase sesuai kesepakatan tercantum dalam perjanjian polis.

Sengketa asuransi dapat terselesaikan melalui beberapa pilihan yang di sepakati oleh para pihak, yaitu melalui:<sup>32</sup>

1. Alternatif Penyelesaian Sengketa
  - a. Konsultasi
  - b. Negoisasi

<sup>32</sup> Nazarkhan, 2004, Op.Cit hal 84



- c. Mediasi
  - d. Konsiliasi
2. Arbitrase (Lembaga)
  3. Badan Peradilan (Pengadilan)

PT. Asuransi Sinar Mas adalah Perusahaan yang selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi pihak tertanggung yang mengajukan klaim asuransi, tetapi disisi lain ada sebagian pihak tertanggung yang kecewa atas pelayanan PT. Asuransi Sinar Mas dalam pengembalian klaim dengan alasan PT. Asuransi Sinar Mas mencari-cari kesalahan pihak tertanggung agar klaim asuransi tidak dapat diambil oleh pihak tertanggung.

Pihak tertanggung adalah pihak yang dirugikan dalam hal ini, dalam hal ini Undang-undang nomor 2 Tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian, pasal 23 menyebutkan :

“Perusahaan asuransi dilarang melakukan tindakan yang memperlambat penyelesaian atau pembayaran klaim atau tidak melakukan tindakan yang seharusnya dilakukan yang dapat mengakibatkan kelambatan penyelesaian atau pembayaran klaim”.

### **1. Alternatif Penyelesaian Sengketa**

Sesungguhnya penyelesaian sengketa melalui jalur alternatif adalah cara termurah, termudah dan tercepat serta tertutup bila dibandingkan dengan arbitrase atau pengadilan bila para pihak yang bersengketa benar-benar beritikad baik. Cara ini juga menutup kemungkinan sengketa ini diketahui pihak luar. Cara penyelesaian

sengketa melalui jalur alternatif penyelesaian sengketa diatur dalam Undang-undang RI No. 30/1999-Bab II : Alternatif Penyelesaian Sengketa Pasal 6 dengan cara konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi.

**a. Konsultasi**

Adalah cara penyelesaian sengketa yang mudah tanpa biaya dimana pihak tertanggung memberitahukan kepada PT. Asuransi Sinar Mas yaitu pada bagian klaim di tunjuk oleh pimpinan untuk menjadi pihak yang menangani klaim tentang permasalahan yang dihadapi tertanggung, melalui konsultasi ini pihak tertanggung mendapatkan informasi dan pengarahan dalam pengajuan klaim kehilangan mobil, sehingga tertanggung mengalami kelancaran dalam pelaksanaan pengajuan klaim, tetapi alternatif penyelesaian ini kurang bisa membantu pihak tertanggung untuk segera mendapatkan ganti kerugian.

**b. Negoisasi**

Adalah cara yang paling mudah dan sangat murah serta sesuai dengan pokok pandangan hidup atau tradisi kita yaitu musyawarah untuk mufakat. Disini para pihak tertanggung bertemu dengan salah satu pihak PT. Asuransi Sinar Mas yang menangani bagian klaim tanpa penengah. Kedua belah pihak bertemu untuk musyawarah mencari solusi untuk mempercepat pihak tertanggung mendapatkan ganti rugi atas kehilangan kendaraan yang dipertanggungkan.

Negoisasi ini dilaksanakan pada tanggal dan pukul yang ditentukan pihak PT. Asuransi Sinar Mas dengan persetujuan pihak tertanggung yang bertempat di kantor PT. Asuransi Sinar Mas.

Negoisasi ini mendapatkan respon yang positif, bagi kedua belah pihak karena dengan negoisasi ini masing-masing pihak antara pihak tertanggung dengan pihak yang menangani bagian klaim bisa berkomunikasi/mengeluarkan pendapat masing-masing agar permasalahan ini mendapatkan jalan keluar yang bermanfaat untuk kelancaran proses ganti kerugian dan tidak merugikan kedua belah pihak. Hal yang perlu diperhatikan untuk mendapatkan jalan keluar yang baik, adalah masing-masing pihak harus berkepala dingin tanpa adanya emosi.

### c. Mediasi

Terbukti Negoisasi kurang berhasil untuk memecahkan masalah ganti kerugian maka pihak PT. Asuransi Sinar Mas melakukan mediasi dengan pihak tertanggung. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui seseorang penengah atau yang biasa di sebut mediator, yang di tunjuk oleh para pihak.

Mediator bukan berpihak pada PT. Asuransi Sinar Mas maupun pihak tertanggung tetapi pihak yang ahli dalam penyelesaian sengketa. Mediator ini tidak memutuskan sengketa tapi membimbing para pihak untuk berunding mencari suatu penyelesaian, cara ini sesungguhnya sangat baik, cepat, mudah tanpa diketahui pihak lain asalkan dilandasi itikad baik.



Kedua belah pihak harus berunding untuk mencari solusi yang terbaik dan menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa guna mengakhiri sengketa tersebut, setelah segala revisi atau perubahan untuk penyelesaian masalah memiliki persetujuan kedua belah pihak, mediator kemudian menyusun kesepakatan itu secara tertulis untuk ditandatangani oleh para pihak.

### **3. Badan Peradilan**

Apabila PT. Asuransi Sinar Mas tidak bertanggung jawab dalam pembayaran klaim kepada pihak tertanggung, maka pihak tertanggung berhak untuk melakukan upaya hukum yaitu dengan melakukan gugatan di Pengadilan, dalam hal pilihan penyelesaian sengketa melalui Pengadilan prosedur dan prosesnya mengikuti ketentuan-ketentuan Kitab Undang-Undang Hukum Acara Perdata.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh penulis pilihan cara penyelesaian sengketa melalui pengadilan, kurang disukai dan diminati karena waktu penyelesaiannya sangat lama (bertahun-tahun) atau dengan kata lain penyelesaian sengketa menjadi berlarut-larut, apalagi bila sampai Peninjauan Kembali (PK).

Seperti pihak tertanggung yang bernama Ismail Hasabuddin. Beliau melaporkan PT. Asuransi Sinar Mas kepada Pengadilan atas keterlambatan pihak Asuransi dalam pembayaran ganti kerugian atas kehilangan mobilnya pada tahun 2006. Rata-rata sengketa ini bisa berlangsung tidak kurang dari 8-9 tahun (Tingkat Kasasi).

Semua pihak menganggap biaya perkara sangat mahal, apalagi jika dikaitkan dengan lamanya penyelesaian. Makin lama penyelesaian mengakibatkan makin tinggi biaya yang harus dikeluarkan, seperti biaya resmi dan upah pengacara yang ditanggung. Melihat kenyataan biaya perkara yang mahal membuat orang berperkara di Pengadilan menjadi lumpuh dan terkuras segala sumber daya, waktu dan pikiran.

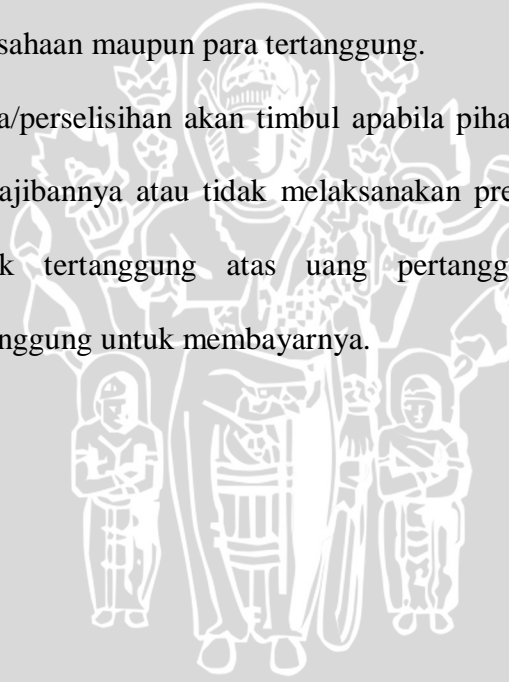
Menurut penulis menyimpulkan bahwa penyelesaian sengketa melalui Badan Peradilan kurang efisien, selain mahal biaya perkara, Pengadilan kurang tanggap membela dan melindungi kepentingan umum serta sering mengabaikan perlindungan umum dan kebutuhan masyarakat dan Pengadilan dianggap sering berlaku tidak adil.

Putusan pengadilan tidak menyelesaikan masalah, berdasarkan kenyataan putusan pengadilan tidak mampu memberikan penyelesaian yang memuaskan kepada para pihak. Putusan pengadilan tidak mampu memberikan kedamaian dan ketentraman kepada pihak-pihak yang berperkara. Hal ini antara lain disebabkan oleh berbagai hal sebagai berikut :

- a. Salah satu pihak pasti menang dan pihak lain pasti kalah
- b. Keadaan kalah menang dalam berperkara tidak pernah membawa kedamaian, tetapi menumbuhkan bibit dendam dan permusuhan serta kebencian
- c. Putusan pengadilan membingungkan
- d. Putusan pengadilan sering memberikan ketidakpastian hukum dan tidak bisa diprediksi.

PT. Asuransi Sinar Mas sebagai penanggung pertama dan sebagai pihak dalam perjanjian asuransi, mempunyai kewajiban tertentu. Kewajiban tersebut adalah bahwa perusahaan harus membayar kepada setiap tuntutan klaim yang diajukan oleh tertanggung sesuai dengan syarat-syarat perjanjian dalam polis, jadi setelah adanya perjanjian antara PT. Asuransi Sinar Mas dan tertanggung, maka perusahaan harus siap untuk memenuhi setiap tuntutan klaim yang setiap waktu dapat terjadi dari tertanggung. Sepanjang tuntutan-tuntutan tersebut dapat dipenuhi dan masih dalam batas kemampuan sendiri, tidak akan timbul kesulitan baik bagi pihak perusahaan maupun para tertanggung.

Sengketa/perselisihan akan timbul apabila pihak perusahaan tidak memenuhi kewajibannya atau tidak melaksanakan prestasinya, apa yang merupakan hak tertanggung atas uang pertanggungan merupakan kewajiban penanggung untuk membayarnya.





## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada Bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggung jawab PT. Asuransi Sinar Mas dalam pelaksanaan pembayaran klaim asuransi kehilangan atas kendaraan roda empat milik tertanggung, yaitu dengan membayar klaim dengan sejumlah uang. PT. Asuransi Sinar Mas dalam pembayaran klaim dibayar 90% sesuai dengan harga pasar kendaraan tersebut. 10 % dari nilai pertanggungan untuk risiko sendiri, jumlah kerugian yang menjadi tanggung jawab tertanggung.
2. Kendala dalam penyelesaian klaim di PT. Asuransi Sinar Mas, adalah sebagai berikut :
  - a. Ketidaklengkapan dokumen klaim yang dilampirkan dalam pengajuan klaim oleh tertanggung
  - b. Pihak tertanggung tidak bertanggung jawab dalam pembayaran premi.

Kendala ini dapat diatasi dengan cepat, apabila pihak tertanggung menyadari adanya ketidak lengkapan dokumen klaim yang diajukan dan pihak tertanggung segera memenuhi persyaratan-persyaratan yang diminta oleh penanggung, sehingga proses pengajuan klaim dapat berjalan dengan lancar.

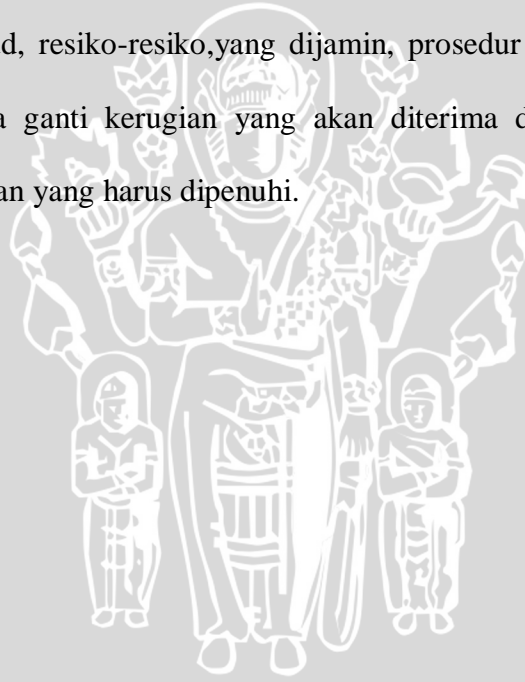
3. Upaya yang dapat ditempuh pihak tertanggung jika PT. Asuransi Sinar Mas tidak bertanggung jawab dalam penyelesaian klaim, dapat terselesaikan melalui beberapa pilihan yang disepakati oleh para pihak, yaitu melalui:
- Konsultasi
  - Negoisasi
  - Mediasi
  - Badan Peradilan (Pengadilan)

#### **B. SARAN**

Setelah melihat Tanggung Jawab PT. Asuransi Sinar Mas dalam penyelesaian klaim asuransi kehilangan atas kendaraan roda empat (mobil), saran yang dapat disimpulkan yaitu :

- Seharusnya PT Asuransi Sinar Mas tanggung jawab dalam pembayaran klaim asuransi mobil harus lebih ditingkatkan, dan pihak tertanggung mendapatkan 100% dari nilai pertanggungan, agar citra perusahaan lebih baik.
- Seharusnya kendala dalam pembayaran klaim kepada pihak tertanggung dapat dengan cepat diatasi, dan pihak tertanggung harus mempunyai nilai tanggung jawab dalam pembayaran premi, dan tanggap apabila terjadi kehilangan kendaraan mobilnya dengan segera melaporkan kepada pihak PT. Asuransi Sinar Mas dan melengkapi dokumen pengajuan klaim.

- c. Seharusnya bagi para pihak tertanggung yang belum mendapatkan ganti kerugian dari PT. Asuransi Sinar Mas, dapat menempuh jalan negoisasi dan mediasi, karena cara ini adalah cara yang efisien dan praktis, dan menghasilkan keputusan tanpa merugikan kedua belah pihak.
- d. Masyarakat sebelum memutuskan menjadi tertanggung dari suatu perusahaan asuransi hendaknya benar-benar mengerti tentang produk asuransi yang akan dibeli. Tertanggung harus mengerti betul manfaat apa yang akan di peroleh dari produk asuransi dimaksud, resiko-resiko, yang dijamin, prosedur pengajuan klaim, besarnya ganti kerugian yang akan diterima dan hak-hak serta kewajiban yang harus dipenuhi.





## DAFTAR PUSTAKA

## Buku :

- Abbas Salim, 2000, *Asuransi dan Manajemen Resiko*, Jakarta : Raya Grafindo Persada.
- Abdulkadir Muhammad, 2006, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung : Citra Aditya Bakti.
- Ashofa Burhan, 2001, *Metode Pendekatan Hukum*, Jakarta : Rhineka Cipta.
- Djoko Prakoso, 2004, *Hukum Asuransi Indonesia*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Kartini Muljadi dan Gunawan Widjaja, 2004, *Perikatan Pada Umumnya*, Jakarta : Intermedia.
- Man Suparman Sastrawidjaja dan Endang 2003, *Hukum Asuransi Perlindungan Tertanggung*, Bandung : Alumni.
- , 2003, *Aspek-aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, Bandung : Alumni.
- Mashudi, 1998, *Hukum Asuransi*, Bandung : Mandar Maju.
- Nazarkhan, 2004, *Klaim Dan Penyelesaian Sengketa*, Jakarta : PT. Gramedia
- Sidarta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta : PT. Grasindo
- Simanjutak, 2005, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Jakarta : Djambatan.
- Soeryono Soekanto, 1981, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta : Universitas Indonesia.
- Supardjono, 1999, *Peransuransian Di Indonesia*, Jakarta : Amalina Bhakti Jaya.
- Sri Rejeki Hartono, 2008, *Hukum Asuransi dan Perusahaan Asuransi*, Jakarta : Sinar Grafika.

**Perundang-undangan :**

Kitab Undang-undang Hukum Dagang.

Kitab Undang-undang Hukum Perdata.

Undang-undang nomor 12 Tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 63 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 73 Tahun 1992 Tentang Usaha Peransuransian.

**Kamus :**

Prof. Dr. J.S. Badudu dan Prof. Sutan Mohammad Zain, 2001, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Pustaka Sinar Harapan.

Prof. Subekti S.H., 1992, *Kamus Hukum*, Jakarta : Pradya Paramita.

**Web Site :**

[www.asuransisinarmas.co.id](http://www.asuransisinarmas.co.id)



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
2. Surat Keterangan Penelitian di PT. Asuransi Sinar Mas Cabang Cikarang Bekasi
3. Surat Pernyataan Keaslian Skripsi
4. Polis PT. Asuransi Sinar Mas
5. Putusan Pengadilan
6. Dokumentasi Pembayaran Klaim

